

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL – BBVA COLOMBIA



HEIDY YULIETH CUBIDES CENDALES

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS  
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO

2018

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL – BBVA COLOMBIA

HEIDY YULIETH CUBIDES CENDALES

Informe de práctica presentado como requisito para obtener el título de Profesional en  
Negocios Internacionales

Asesor

Mg. MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE.

Magister en Educación

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS  
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO

2018

**Autoridades académicas**

**P. JUAN UBALDO LOPEZ SALAMANCA, O.P.**

Rector General

**P. MAURICIO ANTONIO CORTES GALLEGO, O.P.**

Vicerrector Académico General

**P. JOSE ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.**

Rector Sede Villavicencio

**P. FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P.**

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

**Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBON**

Secretaria de División Sede Villavicencio

**Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS**

Decano Facultad de Negocios Internacionales

**Nota de aceptación**

---

---

---

**JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS**

Decano Facultad de Negocios Internacionales

---

**MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE**

Director Trabajo de Grado

---

**JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS**

Jurado

---

**EDISON ORLANDO GARZON CESPEDÉS**

Jurado

Villavicencio, Julio del 2018

## **Dedicatoria**

**Dedicado a mi madre por su apoyo incondicional**

HEIDY MILENA CENDALES

## **Agradecimientos**

En primer lugar, quiero dar gracias a Dios, quien es el que me permite lograr los objetivos y metas propuestas, en segundo lugar dar gracias a mi madre que es el motor de mi vida por todo el esfuerzo para sacarme adelante, por llenarme de valores y principios, por formarme como mujer y como persona ,gracias a mi familia y cada una de las personas que aportaron un granito de arena para que este sueño se hiciera realidad gracias por haber sido mi ejemplo y motivación para emprender nuevos retos, y es por ello que hoy siento que este logro no es solo mío, sino de todo mi núcleo familiar.

También a todos aquellos que me acompañaron y me apoyaron en el proceso de formación, que me dieron su mano de alguna u otra forma para estar donde estoy, a mi familia, gracias de todo corazón. Agradecer a todos mis amigos, compañeros y profesores pues cada uno dejo una huella en este camino recorrido, gracias por brindarme su apoyo, su amistad y su cariño, gracias a todos por esos momentos inolvidables.

Del mismo modo agradezco a BBVA en especial al Doctor Julián Andrés Arboleda, quien me brindo su confianza para poder realizar las prácticas empresariales allí, gracias por su disposición, paciencia y acompañamiento en cada una de las labores desempeñadas que me permitieron poner en práctica mis conocimientos y crecer profesionalmente y como persona.

## Glosario

1. TBM: travel business management.
2. AMEX: American express.
3. BEI: Banca Empresas e Instituciones.
4. BP: Banca Personal
5. Net cash: plataforma tecnológica que le permite acceder a los productos bancarios 100% en línea.
6. CDT: Certificado de Depósito a Término, es un título que otorga un derecho crediticio, es emitido por un establecimiento de crédito.
7. LIBRANZA: mecanismo de recaudo de cartera en donde el deudor autoriza a su entidad empleadora a descontar de su nómina mensual o quincenal una suma determinada para aplicar a la cancelación de sus obligaciones.
8. LEASING: es un producto financiero conformado por un contrato de arrendamiento con opción de compra.
9. HIPOTECA: La hipoteca es un préstamo cuyo pago está garantizado por el valor de un inmueble.
10. CUPO ROTATIVO: es un crédito de consumo de libre destinación que te permite disponer de tus recursos fácilmente.
11. UVR: Unidad de Valor Real, reemplazó al UPAC, es la unidad de valor adquisitivo constante de Colombia. Aumenta de acuerdo a la inflación.

12. **ADQUIRENCIA:** es el servicio que le presta BBVA mediante el cual abona a la Cuenta Corriente de su Empresa, el dinero por concepto de las ventas realizadas con las tarjetas Débito y Crédito de las franquicias Visa, MasterCard y American Express, para lo cual la Empresa debe haber surtido el proceso de afiliación a cada una de las franquicias.



**Contenido**

**Resumen ..... 11**

**Abstract ..... 12**

**Introducción..... 13**

**1. Objetivos ..... 14**

    1.1 Objetivo General..... 14

    1.2 Objetivos Específicos ..... 14

**2. Información de la empresa..... 15**

    2.1 Nombre y Razón Social ..... 15

    2.2 Reseña Histórica ..... 15

    2.3 Misión ..... 17

    2.4 Visión..... 17

    2.5 Estructura Organizacional..... 17

    2.5 Área de trabajo ..... 21

**3. Funciones laborales..... 22**

    3.1 Nombre del cargo..... 22

    3.2 Funciones del cargo ..... 22

    3.3 Descripción Del Área..... 22

        3.3.1 *Labores Desempeñadas*..... 23

        3.3.2 *Pertinencia.* ..... 24

**4. Impactos del cargo ..... 26**

**5. Herramientas utilizadas en BBVA COLOMBIA ..... 29**

**6. Aportes profesionales por parte del estudiante..... 30**

**Conclusiones..... 31**

**Referencias ..... 32**

***Lista de ilustraciones***

<b><i>Ilustración 1. Organigrama corporativo (BBVA, 2017)</i></b>	<b><i>19</i></b>
<b><i>Ilustración 2 Organigrama BBVA el cuadro rojo es el área en el que se desarrolló la práctica empresarial</i></b>	<b><i>20</i></b>
<b><i>Ilustración 3. Las 4 etapas del proceso administrativo. 1: planificación, 2: organización, 3: dirección,4: control. (Marín, 2003)</i></b>	<b><i>23</i></b>

## Resumen

La Universidad Santo Tomás tiene como requisito realizar alguna opción de grado para optar por el título profesional de Negocios Internacionales, entre sus opciones esta realizar la práctica empresarial. Esta opción ha sido y será muy atractiva por los estudiantes a la hora de seleccionar la opción de grado, ya que esta permite poner en práctica lo aprendido en la universidad y también adquirir experiencia laboral, aquí será la primera experiencia en el que el estudiante enfrenta la realidad con los conocimientos académicos previamente adquiridos y así será más fácil la adaptación al mundo laboral cuando se obtenga el título profesional.

Además, se requiere de una gran adaptación a las nuevas reglas, desde cumplir con un horario, cumplir con unas metas y objetivos hasta cumplir con una convivencia en equipo de trabajo, que sin duda será esencial para un buen avance tanto en la vida laboral como personal, teniendo en cuenta que cumpliendo cada una de las normas laborales y de convivencia abre puertas con grandes oportunidades.

De acuerdo con lo anterior, la práctica empresarial se llevó a cabo en BBVA Colombia, apoyando el área administrativa de dirección de zona, revisar operaciones de crédito, administrar el área de legalización a través de los aplicativos del banco, realizar análisis de riesgo y perfilamiento de los clientes.

*Palabras Clave:* Práctica empresarial, objetivos, experiencia, adaptación, mundo laboral, conocimientos académicos, oportunidades.

**Abstract**

The University Santo Tomas has, as a requirement to make some option of degree to opt for the title of International Business, among its options is to conduct business practice. This option has been and will be very attractive for the students when selecting the option of degree, since this allows to put into practice what they have learned in the university and also to acquire work experience, here it will be the first experience in which the student faces the reality with the previously acquired academic knowledge and thus it will be easier to adapt to the world of work when the professional title is obtained.

Also requires a great adaptation to the new rules, from complying with a schedule, fulfilling some goals and objectives until comply with a coexistence in a work team, which will undoubtedly be essential for a good progress in both work and personal life, bearing in mind that fulfilling each of the labor and coexistence rules opens doors with great opportunities.

In accordance with the above, the business practice was carried out at BBVA Colombia, supporting the management area of the area, repairing credit operations, managing the legalization area through the bank's applications, performing risk analysis and profiling of the clients.

*Keywords:* Business practice, objectives, experience, adaptation, working world, academic knowledge, opportunities.

## Introducción

La Universidad Santo Tomás en concordancia con la legislación y normatividad vigente respecto a los requisitos para adquirir título profesional en Negocios Internacionales ha expedido el Reglamento general de Opciones de Grado, cuyas reglas generales son las previstas en el Acuerdo N° 08 de junio 16 de 2003, del Consejo Superior, dentro de las opciones de grado contempla la práctica, pasantías, trabajo social, tesis, entre otras.

De acuerdo al espíritu Tomista, con el fin de fortalecer su compromiso con la realidad, la proyección social, la interacción para con la comunidad y en pro de la creación de espacios interdisciplinarios que permitan complementar con experiencia, la práctica y la formación académica recibida, dentro de diferentes empresas o instituciones de los sectores afines a la formación académica, que permiten al practicante desarrollar sus habilidades y competencias.

Con base a lo anterior y previa autorización del Comité de Opciones de Grado, el día 5 de febrero de 2018 se dio inicio a la práctica empresarial como requisito para optar al título de profesional en Negocios Internacionales en la empresa BBVA COLOMBIA, empresa que por su actividad económica y tamaño de la misma realiza actividades acorde a la formación académica del estudiante de Negocios Internacionales, siendo pertinente para el desarrollo profesional y a los objetivos de la Facultad en relación a la finalidad de esta opción de grado.

En solicitud a las pautas de la empresa BBVA COLOMBIA el tiempo de desarrollo de las prácticas se realizó en el área administrativa como asistente de dirección de zona con el fin de permitir al estudiante que conozca y se familiarice con las actividades que se realizan, siendo este el corazón de la empresa, donde deberá acoplarse, permitiendo que el estudiante se encuentre con la realidad social, administrativa y empresarial de la organización. Se provee inducción a cargo de los responsables del área, en esta etapa el estudiante identifica la pertinencia de las labores encomendadas para con la formación académica previamente adquiridas y valora la importancia de las relaciones humanas como medio fundamental para adelantar y lograr un ejercicio profesional integral. Finalmente podrá aportar mejoras que crea pertinente tanto para el área en el que se encuentra como para toda la empresa si es posible.

## **1.Objetivos**

### **1.1 Objetivo General**

Fortalecer el área administrativa como asistente de dirección de zona en todas las actividades que sean asignadas por medio de mis conocimientos adquiridos en el trascurso de la carrera, desarrollando acciones de mejora con eficiencia y adquiriendo nuevos conocimientos sobre el sector financiero y la empresa.

### **1.2 Objetivos Específicos**

- Desarrollar las actividades asignadas por la empresa durante el periodo de práctica.
- Identificar la relación de mis actividades frente a lo aprendido en la universidad.
- Realizar mejoras que aporten a la eficiencia del área.

## **1. Información de la empresa**

### **2.1 Nombre y Razón Social**

Banco Bilbao Vizcaya de Argentaria Colombia- BBVA Colombia.

### **2.2 Reseña Histórica**

En 1996, el Banco Ganadero, una entidad financiera de economía mixta (con participación del Gobierno y de inversionistas particulares) que fue fundada en 1956 para fomentar la industria agropecuaria colombiana, se fusionó con el Banco Bilbao Vizcaya que obtuvo el 40% del capital accionario de éste. El banco español asumió el control total del Banco Ganadero en 1998, cuando adquirió un 15% adicional de acciones. La fusión entre el Banco Bilbao Vizcaya y el Banco Argentaria, dos de los bancos comerciales europeos más grandes, en 1999 y las adquisiciones adicionales de más acciones por el banco español obligaron al cambio del nombre de BBVA Banco Ganadero a BBVA Colombia en el 2004. (BBVA COLOMBIA, 2016)

En el 2005, el BBVA siguió en su camino de expansión en el mercado colombiano, a través de la adquisición de la entidad financiera estatal Banco Granahorrar, por el precio de \$970 mil millones de pesos (aproximadamente US\$ 443 millones) en una subasta en octubre de dicho año. Con la compra del 98,78% de las acciones de Granahorrar y la fusión legal con ese banco en mayo del 2006, BBVA se posicionó como un líder en el mercado hipotecario, dado que 53% de la cartera del antiguo Granahorrar fue compuesta de créditos hipotecarios. (BBVA COLOMBIA, 2016)

Ahora, el BBVA es el tercer banco más grande del país en activos totales, superado solo por los bancos de capital nacional Bancolombia y Banco de Bogotá, con un monto de \$12,8 billones de pesos (US\$ 5.697 mil millones) a Junio de 2006. El banco registró \$138.806 millones de pesos (US\$ 61.875 millones) en utilidades al cierre del primer semestre del 2006, para un crecimiento de 74,9%, comparado con el mismo periodo del año anterior. Actualmente, BBVA cuenta con 359 sucursales en 89 municipios distintos, y una red de cajeros automáticos con más de 750 máquinas. Además del establecimiento

de crédito, el Grupo BBVA en Colombia también está compuesto por BBVA Horizonte Pensiones y Cesantías (AFP Horizonte), BBVA Seguros, BBVA Fiduciaria, y BBVA Valores, haciéndolo una de las entidades financieras más poderosas y diversificadas del país. (BBVA COLOMBIA, 2016)

En diciembre de 2012, el Grupo AVAL anunció la compra de la española AFP Horizonte. En abril del 2013 cerró el negocio con el grupo español BBVA, al que le pagó 541,4 millones de dólares por el 99,9 por ciento del fondo privado, y el pasado 31 de diciembre del mismo año, informó que perfeccionó la fusión de la Sociedad Administradora de Fondos de Pensiones Cesantías Porvenir S.A. y la AFP Horizonte Pensiones y Cesantías S.A., siendo esta la entidad absorbida. Desde el comienzo de sus actividades, el Banco Ganadero mostró su vocación de liderazgo y creció al mismo ritmo del desarrollo del país, ganando importancia en cuanto a su aporte a la dinámica de la economía colombiana. En línea con esto, por medio de la Ley 26 de 1959, siendo presidente de la República Alberto Lleras Camargo, se decide que el banco sea una entidad de economía mixta, con un 80% del capital en manos del sector privado y un 20% en manos del sector público. (BBVA COLOMBIA, 2016)

En el año 2013 BBVA Colombia, con el firme objetivo de continuar la consolidación de su franquicia en el país, decide iniciar un ambicioso plan de expansión que incluye la apertura de 100 nuevas oficinas, la instalación de 500 nuevos cajeros automáticos, lo que implicaría también la contratación de 2.000 nuevos empleados para la organización con inversiones superiores a los 400 millones de dólares. (BBVA COLOMBIA, 2016)

El cierre del año 2015, BBVA Colombia termina con total éxito el plan de expansión llegando a 412 oficinas, más de 1.200 cajeros automáticos y con una plantilla superior a los 5.500 empleados, además de importantes crecimientos en la cuenta de resultados cuyas utilidades netas ascendieron a 603.967 millones de pesos. (BBVA COLOMBIA, 2016)

Además, en materia de responsabilidad corporativa, BBVA termina el año 2015 con inversiones superiores a los 6.000 millones de pesos y con más de 130.000 personas de escasos recursos beneficiadas. (BBVA COLOMBIA, 2016)

En los últimos años BBVA Colombia viene realizando grandes inversiones en innovación y tecnología con el objetivo de liderar el mercado bajo el nuevo entorno de



los negocios. La revolución digital ya impacta fuertemente el mercado y claramente cambiará la manera de hacer negocios a futuro, por eso BBVA no solo entiende con claridad los nuevos retos, sino que viene trabajando decididamente para ser el líder en el nuevo entorno. BBVA Colombia es hoy un joven de 60 años y con mucho futuro por delante. (BBVA COLOMBIA, 2016)

### **2.3 Misión**

BBVA es un Grupo global de servicios financieros cuyo principal compromiso es aportar las mejores soluciones a sus clientes, un crecimiento rentable y sostenido a sus accionistas y progreso en las sociedades en las que está presente. Ésta es la misión que da vida a la Organización y justifica el proyecto empresarial que representa la Entidad. (BBVA, 2012)

### **2.4 Visión**

Grupo BBVA tiene una visión como empresa, una aspiración que impulsa sus ambiciones como compañía y que se define en una idea: trabajamos por un futuro mejor para las personas. BBVA concibe su futuro como parte del de todos aquellos que rodean su actividad. Entiende que el desarrollo de su negocio está vinculado a la prosperidad de las personas presentes en las sociedades y países donde actúa y, por ello, aspira a que su labor como empresa contribuya a construir un futuro mejor para todas ellas. De este modo, el Grupo se compromete con las personas que rodean su actividad y, en especial, con sus clientes, quienes sin duda son concebidos como el centro del negocio (customer-centric). Esta determinación define la identidad y el posicionamiento de la marca BBVA, haciendo de ésta una referencia de comportamiento empresarial responsable. (BBVA, 2012)

### ***2.5 Estructura Organizacional***

En mayo de 2015 se cambió la estructura organizativa del Grupo. La misma está dividida en: Execution & Performance, New Core Competencies, Business Development, Risk & Finance y Strategy & Control. Las cuatro primeras quedan bajo la

responsabilidad del consejero delegado y la última bajo responsabilidad del presidente. (Organigrama BBVA, 2015)

El objetivo principal que persigue la nueva estructura es el crecimiento de los resultados de las franquicias mediante un área totalmente enfocada en la gestión de las redes y operaciones de todos los países. Para ello, el nuevo modelo incluye las siguientes áreas de Execution & Performance:

**Corporate & Investment Banking:** Área global del Grupo que incluye las actividades de banca de inversión, mercados, préstamos y servicios transaccionales para clientes corporativos internacionales e inversores institucionales. (Organigrama BBVA, 2015)

**Country Networks:** Gestiona las redes y operaciones de las franquicias de negocio minorista en todas las geografías en las que opera el Grupo. (Organigrama BBVA, 2015)

Por otra parte, la estructura incorpora capacidades críticas y el talento global para competir en el nuevo entorno. De acuerdo con este modelo, dicha estructura cuenta con las siguientes áreas de New Core Competencias:

**Talent & Culture:** Para impulsar nuevos esquemas de gestión de talento y adaptar la cultura al nuevo entorno. (Organigrama BBVA, 2015)

**Customer Solutions:** Tiene el objetivo de crear e impulsar soluciones y productos globales que satisfagan mejor las necesidades de los clientes. Para ello, el área abarca experiencia de cliente, diseño, calidad y big data. (Organigrama BBVA, 2015)

**Global Marketing & Digital Sales:** Enfocada en impulsar las ventas a través de canales digitales y las funciones globales de marketing. (Organigrama BBVA, 2015)

**Engineering:** Además de la gestión de las operaciones de tecnología, el área desarrolla el software y procesos para las soluciones de los clientes con un enfoque global. (Organigrama BBVA, 2015)

**New Digital Businesses:** Unidad de negocio responsable de la inversión y lanzamiento de nuevos negocios digitales, así como de impulsar la colaboración con el ecosistema de startups y desarrolladores. (Organigrama BBVA, 2015)

Los equipos de Business Development (España, Estados Unidos y mercados emergentes) son los responsables de la transformación del modelo de negocio y el nexo de unión entre las áreas globales y los negocios locales. (Organigrama BBVA, 2015)

Risk & Finance comprende aspectos tan relevantes como la gestión global de los riesgos, el balance y la solvencia del Grupo. Se divide en:

Finance: Área responsable de la gestión de los riesgos estructurales de balance y del capital, las relaciones con analistas, inversores, accionistas y agencias de rating, la gestión de las participaciones industriales y financieras, así como de la gestión del real-estate y la función de compras. (Organigrama BBVA, 2015)

Global Risk Management: Área de gestión de los riesgos focalizada en preservar la solvencia del Grupo, apoyar su estrategia y asegurar el desarrollo del negocio, manteniendo una adecuada gestión de los riesgos, durante todo el ciclo de vida del riesgo y para todas las geografías en las que el Grupo opera. (Organigrama BBVA, 2015)

Las áreas de Strategy & Control, bajo la responsabilidad del presidente, establecen la estrategia del Grupo y los marcos de actuación y control en aspectos tan relevantes como cumplimiento, comunicación, auditoría interna e información contable, entre otros. Se estructura en:

Global Economics Regulation & Public Affairs: Área responsable del servicio de estudios económicos del Grupo y de promover y desarrollar las relaciones institucionales. (Organigrama BBVA, 2015)

Legal & Compliance: Gestión del riesgo legal, asesoramiento en derecho para todo el Grupo, gestión de los riesgos derivados de las cuestiones de cumplimiento (prevención del lavado de dinero, protección de los clientes, datos personales y mercados) y recopilación, puesta en común y elevación a los comités de Corporate Assurance de los principales problemas de control interno del Grupo. (Organigrama BBVA, 2015)

Strategy & M&A: Funciones de desarrollo corporativo y de fijación de las directrices de la estrategia a nivel Grupo, así como de la responsabilidad en la ejecución de las operaciones de fusiones y adquisiciones. (Organigrama BBVA, 2015)

Global Accounting & Information Management: Responsable de la elaboración de la información contable y regulatoria, información fiscal, Planificación, Reporting y Control de Gestión y Sistemas de Información de Gestión. (Organigrama BBVA, 2015)

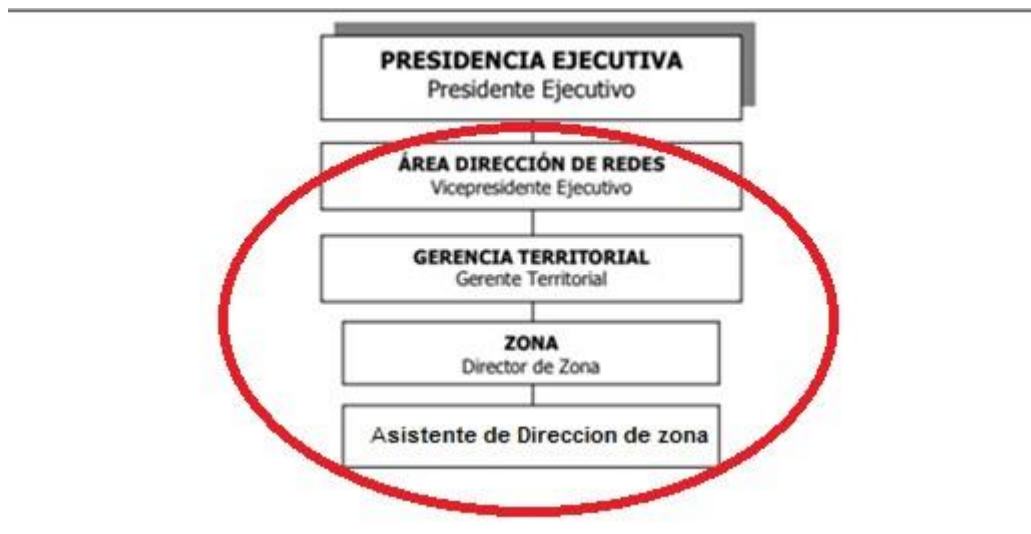
Communications: Gestiona la comunicación del Grupo BBVA en todas las geografías, impulsa el periodismo de marca y trabaja para aumentar la reputación de BBVA. (Organigrama BBVA, 2015)

General Secretary: Asesoramiento y soporte jurídico y técnico a los órganos sociales y a las distintas áreas de BBVA en asuntos institucionales, legales, societarios y de gobierno corporativo. (Organigrama BBVA, 2015)

Internal Audit: Proporciona una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la Organización. A continuación, se puede ver con exactitud la estructura organizacional de BBVA en Colombia:



*Ilustración 1. Organigrama corporativo, obtenido de (BBVA, 2017)*



*Ilustración 2 Organigrama BBVA el cuadro rojo es el área en el que se desarrolló la práctica empresarial, obtenido de (BBVA, 2017)*

## 2.5 Área de trabajo

Gerente Territorial

Luz Dary Galvis

Bogotá, BBVA Territorial Centro

Telefono: 3165299903

Director de Zona Centro Oriente

Julián Andrés Arboleda Ocampo

Villavicencio, Calle 38 No. 31-74

Teléfono: 3188370822

## **2. Funciones laborales**

### **3.1 Nombre del cargo**

Aprendiz Universitario

### **3.2 Funciones del cargo**

Asistir al director de zona en todos los aspectos administrativos, revisar operaciones de crédito, administrar el área de legalización a través de los aplicativos del banco (TBM, AMEX), estar pendiente de las solicitudes de los gerentes correspondientes a la zona del director, llevar los controles establecidos por los directores de zona, realizar los pedidos a las oficinas por parte del director de zona, realizar seguimientos de los objetivos comerciales de la zona, procesar solicitudes de vacaciones e incidencias de claves de la zona y coordinar reuniones de índole directivo de la zona

### **3.3 Descripción Del Área**

En la práctica realizada en BBVA Colombia en la Dirección de la Zona Centro Oriente quien es la encargada de velar por el cumplimiento de objetivos y con ello brindar el apoyo que sea necesario en procesos comerciales, administrativos y logísticos. Cada uno de estos procesos requiere presentación de informes y seguimientos continuos a cada una de las sucursales con el fin de garantizar un trabajo de calidad, eficiencia y transparencia para la compañía.

El trabajo se desarrolló con base en un cronograma de trabajo y la apropiación de las funciones que fueron asignadas por el jefe inmediato que brindo la orientación para el desarrollo de estas, que se enmarcan dentro de la dinámica funcional de la Dirección Zonal centro oriente de BBVA Colombia S.A.

El área de dirección de zona es la encargada de coordinar cada una de las oficinas de la zona centro oriente que está ubicada en los departamentos del Meta, Casanare, amazonas, Guaviare y Vichada.

En estas oficinas del BBVA de diferentes categorías desde la 1 hasta la 5, depende de la categoría para realizar el debido seguimiento y control de los objetivos a cumplir por mes.

Entre las muchas cosas que el área realiza, existe algo que se llama operaciones aprobadas con atribuciones de director de zona cuando el gerente titular se encuentra en vacaciones, donde se revisan operaciones de crédito de clientes bajo la responsabilidad del director de zona.

En esta área se miden las campañas que lanza el banco para que los funcionarios accedan a premios que motiven su trabajo y su rendimiento profesional, impulsándolos a ser más competitivos y a trazar objetivos que en equipo se pueden alcanzar.

En el proceso de seguimiento podemos observar las alertas que clientes insatisfechos realizan al calificar el servicio de cada oficina del banco BBVA y corregir dichas alertas con un proceso de mejora continua.

### **3.3.1 Labores Desempeñadas.**

Durante el tiempo de apoyo como aprendiz universitario se realizaron las siguientes labores:

- Realizar seguimientos de los objetivos comerciales de la zona: Elaborar y presentar informes de consolidación y cierre de objetivos y metas comerciales.
- Procesar solicitudes de vacaciones e incidencias de claves de la zona: Manejar aplicativos institucionales (Entorno Colaborativo) para el reporte y solución de incidencias de claves, vacaciones y fallas en los procesos en la zona que requieren herramientas digitales.
- Coordinar reuniones de índole directivo de la zona: Creación y legalización de viajes de los gerentes y del director de zona utilizando el aplicativo institucional “TBM”, - organización y preparación de reuniones y comités de gerentes y directivos, asistencia y logística de los mismos.
- Desarrollar el proceso logístico para la obtención de insumos requeridos para el funcionamiento administrativo de la zona: Crear proveedores nuevos utilizando formatos requeridos por la entidad, solicitud de cotizaciones, recepción de facturas, envío de correspondencia para pago de proveedores, respuesta estado de trámites de pago.

### 3.3.2 Pertinencia.

Durante la práctica empresarial se pueden identificar algunas de las cátedras vistas en la universidad de diferentes perspectivas como:

- Administración y procesos: en la universidad nos enseñaron que para administrar eficientemente una empresa se deben tener en cuenta el proceso administrativo que consta de 4 etapas, la primera es la planificación, la segunda es la organización, la tercera es la dirección y la cuarta el control, en donde nos ubicamos en el cuarto proceso que consiste en producir información para tomar decisiones sobre la realización de objetivos. (Marín, 2003)



**Ilustración 3. Las 4 etapas del proceso administrativo. 1: planificación, 2: organización, 3: dirección, 4: control, obtenido de (Marín, 2003)**

- Contabilidad empresarial y análisis financiero: para la ejecución de las actividades relacionadas en el área fue fundamental los conocimientos adquiridos en esta clase, permitiendo realizar diferentes análisis de costos.
- Epistemología y bioética: estas cátedras fueron fundamentales, en la universidad no solo nos enseñaron las cátedras en relación a los negocios internacionales sino también aquellas que nos explican cómo desenvolvemos en la sociedad día a día siendo mejor persona y como tener una buena convivencia con los demás, poniendo en práctica estos conocimientos en el área de trabajo con cada uno de los miembros del equipo.



- Responsabilidad social empresarial: esta cátedra nos enseñó cómo se hacen los negocios basados en principios éticos, como los funcionarios del banco BBVA a través de su esfuerzo y dedicación alcanzan todos sus objetivos sin dejar de un lado sus principios morales.
- Finanzas Internacionales: esta cátedra dio una apertura de la visión del mundo financiero y explico cómo se mueve el sector financiero, El Banco BBVA maneja un portafolio de productos muy amplio donde existen distintas modalidades de crédito que se adaptan a las necesidades de los clientes.

### 3. Impactos del cargo

De acuerdo con los lineamientos y objetivos que establece el grupo BBVA en cada una de sus campañas comerciales cada trimestre; establecidas y dirigidas a través del portal institucional del banco en el cual se puede verificar el cumplimiento por cada una de las dieciocho oficinas de la zona en cuanto a la proyección de cada oficina versus la ejecución realizada.

Se logró el acompañamiento y asesoría a cada una de las 18 oficinas adscritas a la zona en el proceso de planteamiento de objetivos diarios y seguimiento a la obtención de los mismos.

Para ello se crearon formatos especiales en donde se estipulaba los objetivos comerciales generales y los que corresponden a la campaña del trimestre.

Después de realizados los seguimientos se elaboraron informes detallados que ayudaron a que el director zonal en seguimientos realizados a cada sucursal pudiera ayudar a la mejora de estrategias comerciales y re-direccionar cada campaña, esto contribuyó a que la zona sea la de mayor desempeño comercial frente a las otras tres zonas del territorio.

Para el grupo BBVA el tener buen manejo de recurso humano es indispensable, es por eso que en su portal institucional funciona el aplicativo “FORMULARIOS” en él se pueden radicar todas las incidencias directamente relacionadas con los trabajadores y a las fallas del sistema general de aplicativos utilizados por cada uno de ellos.

Se pudo radicar trece (13) solicitudes de vacaciones a funcionarios del banco incluidos el director de la zona, gerentes, ejecutivos de negocios, gestores de particulares y auxiliares integrales de servicios.

De igual forma se realizaron de forma constante solicitudes de incidencias en los aplicativos utilizados por los funcionarios dentro de los cuales están:

- GRANNET
  
- SILEASING
  
- SIGDOC
  
- FORMULARIOS
  
- RED
  
- CORREO CORPORATIVO
  
- REPO
  
- OFIXPRES SAS

Una vez enviada la solicitud de incidencia el sistema tarda 24 horas en resolver las fallas presentadas, para el envío de la solicitud se debió diligenciar los formularios correspondientes en los que se detalló nombre, código y datos exclusivos de cada trabajador teniendo en cuenta los parámetros y condiciones para el envío de dichos formularios.

BBVA Colombia cuenta con un área especializada encargada la parte logística para solicitudes de insumos para el desarrollo de las labores administrativas; para ello se hace necesario el uso del aplicativo “OFIXPRES SAS”, el uso del aplicativo requiere del usuario autorizado para realizar el trámite y es identificado por un código que estable esta área encargada

El envío de solicitudes se radica con una periodicidad bimensual dentro de los cinco (5) primeros días hábiles y cada entrega se realiza de acuerdo al consumo de materiales durante los dos meses anteriores. Para dejar plasmado la entrega de insumos suministrados se deja constancia mediante acta de entrega las cuales cuenta con una

vigencia de máxima de envío de dos (2) días hábiles.

Durante el tiempo de la práctica este proceso logístico se llevó a cabo en una ocasión, más sin embargo se prestó el apoyo a cada una de las oficinas para que el funcionario encargado cumpliera con cada uno de los requerimientos y lograr oportunamente el envío de insumos solicitados para cada sucursal.

#### **4. Herramientas utilizadas en BBVA COLOMBIA**

Durante el tiempo de la práctica profesional, BBVA Colombia puso a disposición todos los implementos que se requerían para el cumplimiento de las actividades solicitadas, tales como:

- Inducción por parte del equipo de trabajo del área
- Computador
- Impresora multifuncional
- Papelería
- Acceso a información.
- Usuario y claves para la consulta y registro de información en los programas tecnológicos.

### **5. Aportes profesionales por parte del estudiante.**

Durante el tiempo que se estuvo apoyando el área administrativa de Dirección de Zona Centro Oriente de BBVA Colombia, no sólo se generaron aportes de empresa-estudiante, sino también estudiante-empresa, a través de los conocimientos adquiridos durante ocho semestres. Brindar conocimiento y apoyo administrativo, comercial y logístico mediante las labores correspondientes a la asistente de la Dirección de zona

Brindar servicio oportuno a cada requerimiento orientando a los funcionarios al uso correcto de las aplicaciones establecidas en su portal institucional para el buen desempeño de cada uno y el cumplimiento de los objetivos del grupo BBVA.

Lograr de manera efectiva y oportuna la resolución de incidencias, con alto sentido de responsabilidad y compromiso poniendo en práctica el conocimiento adquirido y dando especial atención al recurso humano del banco.

## Conclusiones

Optar por las prácticas empresariales como opción de grado para obtener el título como profesional en Negocios Internacionales fue la mejor decisión, ya que se pudo tener una gran experiencia laboral aportando desde los conocimientos adquiridos en la Universidad y del cual se puede concluir que:

- Se logró total receptividad en las etapas de inducción, dando como resultado el desarrollo de todas las actividades asignadas por la empresa con un alto grado de responsabilidad, compromiso e interés.
- Se aportaron ideas para la mejora continua de los procesos del área administrativa de dirección de zona.
- Se reconoce la importancia y la pertinencia del pensum académico ofertado en el pregrado de Negocios Internacionales.
- Se obtuvo una gran experiencia y reconocimiento de la vida laboral gracias a BBVA.
- Durante la práctica realizada en BBVA COLOMBIA S.A. considero se alcanzó muchos logros a nivel académico, profesional y laboral, contribuyendo de forma favorable a mi formación profesional integral, pudiendo asumir con compromiso y responsabilidad el proceso de las labores encomendadas enfocadas con mi carrera y con otras áreas de una formación profesional logrando resaltar de manera positiva todas las capacidades para el buen desempeño de la práctica.

## Referencias

- BBVA. (2012). *Misión y visión*, <https://accionistaseinversores.bbva.com/microsites/https://accionistaseinversores.bbva.com/microsites/bbva2012/es/Resumenejecutivo/Visionymision.html>
- BBVA. (2015). *Responsabilidad corporativa*, [https://www.bbva.com.co/fbin/mult/https://www.bbva.com.co/fbin/mult/Informe\\_de\\_Responsabilidad\\_Corporativa\\_2015\\_tcm1304-568093.pdf](https://www.bbva.com.co/fbin/mult/https://www.bbva.com.co/fbin/mult/Informe_de_Responsabilidad_Corporativa_2015_tcm1304-568093.pdf).
- BBVA. (2017). *Presentación Corporativa*, [https://www.bbva.com.co/fbin/mult/https://www.bbva.com.co/fbin/mult/Presentacion\\_Corporativa\\_2017\\_DEF\\_tcm1304-599366.pdf](https://www.bbva.com.co/fbin/mult/https://www.bbva.com.co/fbin/mult/Presentacion_Corporativa_2017_DEF_tcm1304-599366.pdf).
- BBVA. (s.f.). *Cultura Corporativa*, <https://sites.google.com/a/bbva.com/portal-de-bienvenida/nuestra-cultura>
- BBVA COLOMBIA. (s.f.). *Historia en Colombia* <https://www.Administrativasbbva.com/es/bbva-colombia-60-anos-historia/>
- Marín, M. A. (20 de noviembre de 2003). *Etapas de proceso administrativo*  
<https://www.gestiopolis.com/4-etapas-proceso-administrativo/>