

**UNIVERSIDAD SANTO TOMAS**

**PLAN DE MEJORA PARA LA EFICIENCIA EN STONECREST PARTNERS**

**CAMILO ALEJANDRO TIBADUIZA OJEDA**

**OPCIÓN DE GRADO**

**Bogotá DC, Colombia**

**2024**



## **AGRADECIMIENTOS**

*Gracias infinitas a mi madre, por su amor incondicional y su apoyo moral. Su fe en mí, incluso en los momentos más difíciles, ha sido el pilar de este logro. También, expreso mi gratitud a mi pareja quien me ha apoyado en todo este proceso de estar fuera de mi país de origen.*

## RESUMEN

La propuesta central de este plan de mejora es la creación de una "Master List", una base de datos en Excel que recopile la información personal y los productos financieros de los clientes en un solo lugar. Esta iniciativa surge como respuesta a una debilidad identificada en la matriz DOFA: la falta de una base de datos centralizada que permita un seguimiento eficaz de los clientes y sus productos financieros. El plan en sí aborda esta problemática mediante el desarrollo de una herramienta simple, pero segura y eficiente, que facilitará la gestión diaria de los brokers y mejorará la eficiencia en la comunicación con los clientes.

A lo largo del proceso de implementación, el estudiante se enfrentó a diversos desafíos, como la falta de familiaridad con el sector de inversiones y la complejidad de los productos financieros. Sin embargo, gracias al apoyo de los brokers y su propia dedicación, logró superar estos obstáculos y completar con éxito el desarrollo de la "Master List", así como otras tareas clave en la firma.

El plan de mejora concluye destacando la importancia de esta herramienta para ahorrar tiempo en la gestión de clientes, lo que, en el mundo de las inversiones, se traduce directamente en un mayor rendimiento y eficiencia. A pesar de las limitaciones propias al proceso manual de actualización de la base de datos, la "Master List" representa un avance significativo para la práctica profesional en Stonecrest Partners.

## Introducción

En el mundo de las inversiones, la capacidad de administrar de manera eficiente el patrimonio de los clientes es un factor clave para el éxito de cualquier firma de asesoría. Stonecrest Partners, ubicada en San Juan, Puerto Rico, se especializa en la administración integral del patrimonio familiar, combinando la gestión de la riqueza con aspectos fundamentales de la vida familiar y la filantropía. La firma se distingue por su compromiso con valores como la integridad, la honestidad y la atención personalizada, lo que les permite ofrecer un servicio excepcional a sus clientes.

A medida que la firma ha crecido y ampliado su base de clientes, se ha identificado una necesidad crítica de mejorar la forma en que se gestiona y centraliza la información relacionada con los productos financieros de los clientes. Actualmente, la falta de una base de datos única y centralizada dificulta el seguimiento y la administración efectiva de las carteras de inversión, lo que puede afectar tanto la eficiencia operativa como la experiencia del cliente. Esta necesidad ha llevado al desarrollo de un plan de mejora que tiene como objetivo abordar estas deficiencias.

El plan propuesto se centra en la creación de una "Master List", una base de datos en Excel que consolidará toda la información relevante de los clientes en un solo lugar. Esta herramienta permitirá a los brokers acceder rápidamente a los datos necesarios para gestionar las inversiones de manera más eficiente, ahorrando tiempo y reduciendo errores. A lo largo de este documento, se explorarán los elementos clave de este plan de mejora y su importancia para la firma, así como los desafíos que se han superado en el proceso de implementación.

## Índice

<b>Aspectos generales .....</b>	<b>7</b>
<b>Misión .....</b>	<b>7</b>
<b>Visión .....</b>	<b>7</b>
<b>Valores .....</b>	<b>7</b>
<b>Ubicación geográfica.....</b>	<b>7</b>
<b>Estructura organizativa.....</b>	<b>8</b>
<b>Departamento de desarrollo de la práctica .....</b>	<b>8</b>
<b>Matriz DOFA .....</b>	<b>8</b>
<b>Planteamiento de Plan de Mejora .....</b>	<b>9</b>
<b>Importancia, limitaciones y alcance .....</b>	<b>10</b>
<b>Objetivo General .....</b>	<b>10</b>
<b>Objetivos Específicos.....</b>	<b>11</b>
<b>Contenido Plan de Mejora .....</b>	<b>11</b>
<b>Propuesta.....</b>	<b>11</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>11</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>12</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>13</b>
<b>Seguimiento Practica Profesional .....</b>	<b>13</b>

**Ciclo 1..... ;Error! Marcador no definido.**

**Ciclo 2..... ;Error! Marcador no definido.**

**Ciclo 3..... ;Error! Marcador no definido.**

**Ciclo 4..... ;Error! Marcador no definido.**

## Aspectos generales

### Misión

“Administrar el patrimonio familiar creando, implementando y supervisando el plan de éxito de una familia que incorpora asuntos financieros y de vida.” (Stonecrest Partners, 2023, PUERTO RICO Y DIVISIÓN INTERNACIONAL)

### Visión

“Ayudar a nuestros clientes y sus familias a equilibrar sus vidas integrando familia, riqueza, patrimonio y filantropía.” (Stonecrest Partners, 2023, PUERTO RICO Y DIVISIÓN INTERNACIONAL)

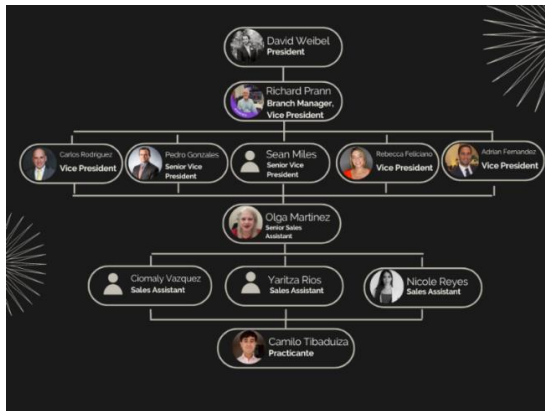
### Valores

“Stonecrest Partners y sus asesores se enfocan en servir a nuestros clientes con **integridad, honestidad y atención.**” (Stonecrest Partners, 2023, PUERTO RICO Y DIVISIÓN INTERNACIONAL)

### Ubicación geográfica

La sede física para el desarrollo de la práctica profesional está localizada en San Juan, Puerto Rico, exactamente en 1369 Av. Ashford, San Juan, 00907.

## Estructura organizativa



Nota: Elaboración propia

## Departamento de inversiones

El departamento de desarrollo de la práctica profesional fue el de inversiones, donde se manejan y monitorean los portafolios de los clientes buscando cumplir con los objetivos financieros de los mismos. También, una de las funciones más importantes de este departamento, es el de buscar clientes nuevos y abrir sus respectivas carteras de inversión.

## Matriz DOFA



Nota: Elaboración propia

## **Planteamiento de Plan de Mejora**

Luego de realizar la Matriz DOFA, se puede identificar una debilidad muy marcada, y es la dificultad para hacer el seguimiento de todos los clientes en una base única de datos, pues, los corredores de bolsa ofrecen una gran variedad de productos, y existen diferentes compañías que los ofrecen, por ende, no existe una base de datos central que pueda ofrecer la información de los clientes, los productos que tienen y en dónde.

De igual manera, existen bastantes amenazas que como practicante no puedo atacar directamente, como lo es la alta competencia entre corredores de bolsa en la búsqueda de clientes, y como lo son los riesgos de inversión de cada cliente, Sin embargo, una amenaza que genera inconvenientes es que según regulaciones de FINRA, no se pueden guardar documentos físicos de información de clientes, regulación que nuevamente genera problemas con saber que productos se tiene de cada cliente.

Teniendo en cuenta estas debilidades y amenazas, lo mejor que se podía hacer para mejorar la eficiencia respecto a la búsqueda de esta información es crear una “Master List”, que recopile cada cliente, su información personal y los productos que se tienen.

Esta lista busca mejorar de manera significativa la eficiencia con las reuniones con clientes, ya que como negociadores internacionales se debe de saber cómo obtener el máximo rendimiento tanto económico como en las labores más básicas de un proceso. En las firmas de inversiones y en muchas otras áreas, se suele decir que el “Tiempo es dinero”, y es una realidad, pues un bróker no puede estar un día entero recopilando la información de todos los productos de sus clientes, cuando debería estar buscando nuevos prospectos.

Es por todo lo mencionado anteriormente, que la decisión de hacer una lista de clientes en una base de datos única donde incluya información personal y de productos se decide, pues esto en cuanto a personalización, y eficiencia sería una mejora bastante significativa, no solo por tener al alcance todos sus clientes en una sola lista, pero también por la cantidad de trabajo que requiere crearla y el tiempo ahorrado al bróker con quien se trabajaron las practicas.

### **Importancia, limitaciones y alcance**

Este plan de mejora es muy importante para la eficiencia, pues cada bróker debe hacer reuniones frecuentes con sus clientes, reportarles que productos tienen y analizar cuál es el siguiente paso, por ende, tener una lista que recopile toda esta información en un solo lugar facilita y hace muchísimo más rápido este proceso.

Una limitación muy clara que tiene es que no es una base automática, se debe agregar a cada cliente y producto nuevo manualmente, lo que puede llegar a crear errores si no se hace cuidadosamente.

El alcance que tiene esta propuesta es a un (1) solo bróker, pues cada uno de estos tiene una cantidad muy grande de clientes, y el trabajar con todos no permitiría hacer la base de datos de manera cuidadosa, así que esta “Master List” se centra en recopilar todos los clientes del bróker especializado en planes de retiro.

### **Objetivo General**

- Crear una “Master List” que permita recopilar la información personal y los productos de los clientes en una base de datos central.

### **Objetivos Específicos**

- Escoger la herramienta que se va a utilizar para la base de datos, que incluya simplicidad y seguridad.
- Diseñar la arquitectura de la base de datos para la "Master List" que incluya todos los campos necesarios para almacenar información personal y detalles de productos de los clientes de manera eficiente.
- Recopilar de las diferentes empresas, los productos de cada cliente.

### **Contenido Plan de Mejora**

#### **Propuesta**

En la búsqueda de optimizar la gestión de clientes y la eficiencia operativa, surge la propuesta de la creación de una base de datos central que permita tener a la mano la información y los productos de los clientes en Excel. A rasgos generales se encontró que esta es la mejor herramienta para esta labor, pues permite crear bases de datos con mucha información, es gratuita, es simple y fácil de utilizar para el objetivo que se está buscando, además, que permite poner una clave de seguridad al archivo lo que también genera tranquilidad respecto al robo de información.

#### **Conclusiones**

Durante el desarrollo de la práctica profesional, surgieron diferentes dificultades, como lo era la falta de conocimiento del funcionamiento del sector de las inversiones, situación que se logró superar gracias al apoyo de los corredores de la firma que me mostraron y explicaron de manera detallada como era el debido proceso, así mismo, el mismo desconocimiento de los productos generaba complicaciones a la hora de entender de lo que se hablaba en las reuniones

con clientes. Sin embargo, esto fue aprovechado como una oportunidad de aprender y expandir habilidades y conocimientos, pues poco a poco mediante curiosidad y preguntas, entendía más sobre este mundo de las inversiones. También, una oportunidad que se presentó fue la de el examen SIE, el cual es el primer paso para ser un bróker certificado. En la firma brindaron todas las herramientas necesarias para estudiar y en tan solo 2 meses aprobarlo, adquiriendo una cantidad de conocimiento nueva muy importante para el desarrollo dentro de la práctica profesional.

Por otro lado, respecto al plan de mejora en sí, el estudiante brindó un gran apoyo, pues el proceso de recolección, de organización y de creación de la base de datos, es bastante complejo y ocupa de mucho tiempo, algo que los Brokers deben de aprovechar al máximo, por lo que, al estar trabajando en esto, no interrumpe con la agenda de mi superior, y a la misma vez se está creando una base de datos que a futuro le va a beneficiar mucho en tiempo, y en este mundo de las inversiones, el tiempo es dinero.

### **Bibliografía**

- De Guevara, F. D. L. (2013). *Mejore su calidad de vida con las bases de datos y Excel 2010*. Politécnico Grancolombiano.
- Hurtado Torres, M. V., Abad Grau, M., Hornos Barranco, M. J., & Montes Soldado, R. (2007). *Bases de Datos y Data Warehouse: Herramientas estratégicas para la eficacia comercial*.
- Weisstaub, G. (2021). ¿Cómo hacer una base de datos ocupando una planilla de cálculo de Excel? *Neumología Pediátrica*, 16(2), 57-61.

- Stonecrest Partners. (2023). PUERTO RICO Y DIVISIÓN INTERNACIONAL.

Stonecrest Partners. <https://www.stonecrestpartners.com/international-spanish>

## **Anexos**

Para efecto de los resultados, anexo de la base de datos creada, conocida como la “Master List”



*Se pide discreción, pues es información real.*

## **Seguimiento Practica Profesional**

Durante la práctica profesional, el estudiante realizó una gran variedad de tareas, algunas relacionadas con el plan de mejora y otras con los procesos de la firma en sí. A modo de resumen, ayudó con los documentos necesarios para completar Rollovers de IRA's, la creación de reportes para la asignación de activos de clientes, la elaboración de documentos de contratos de referidos, la creación de propuestas para prospectos, la recopilación de información de clientes, el diseño de publicaciones en LinkedIn de acuerdo con un curso ofrecido en Stonecrest y, por último, la creación de una Master List.

Durante toda la práctica, estuvo trabajando en estas actividades ofreciendo un gran desempeño, el cual ayudó considerablemente a su superior en sus labores como Broker.

### **Ciclo 1 (Febrero 1, 2024 – marzo 15, 2024)**

1. Comenzó a estudiar para el examen SIE.

2. Inició la recopilación de información de clientes en las diferentes plataformas donde se encontraban sus productos.

3. Elaboró los documentos correspondientes para los rollovers de las IRA's.

En este ciclo completó uno de los objetivos específicos propuestos y aprendió a completar el debido proceso en los requerimientos de los documentos para los Rollovers. Sin embargo, encontró dificultades con los diferentes tipos de IRA's, pues, aunque los documentos eran similares, podían corresponder a productos diferentes.

### **Ciclo 2 (Marzo 16, 2024 – abril 30, 2024)**

1. Participó en un curso de LinkedIn impartido en Stonecrest Partners para aprender a crear publicaciones que generen impacto e interacciones.

2. Después de la ardua tarea de recopilar todos los clientes y sus respectivos productos, se dedicó a evaluar la mejor herramienta para crear la base de datos.

En este punto, enfrentó una dificultad personal relacionada con su habilidad de escritura, ya que no confiaba mucho en ella. Sin embargo, descubrió que tenía una aptitud para la narración, lo cual fue una grata sorpresa. Aunque no completó un objetivo específico, cimentó las bases para alcanzar el siguiente.

### **Ciclo 3 (Mayo 1, 2024 – junio 15, 2024)**

1. Realizó el examen SIE y lo aprobó en su primer intento.

2. Diseñó la base de la "Master List" en Excel y comenzó a llenarla poco a poco con los datos de los clientes.

3. Publicó el primer post de Stonecrest Partners sobre un evento realizado.

En este punto, ya había completado todos los objetivos específicos y estaba muy cerca de cumplir el objetivo general planteado. Además, mejoró sus habilidades de escritura gracias al post que tuvo que redactar y publicar. El examen del SIE lo percibió como un reto, ya que en poco tiempo tuvo que aprender lo básico sobre el mundo de las inversiones, pero lo superó gracias a su dedicación y esfuerzo.

#### **Ciclo 4 (Junio 16, 2024 – julio 31, 2024)**

1. Finalizó la “Master List” con todos los clientes y productos actuales.
2. Creó propuestas de inversión para prospectos.
3. Terminó la práctica.

En el último ciclo, logró completar el objetivo general. A pesar de las dificultades, especialmente la gran cantidad de clientes y productos que no estaban en bases de datos digitales logró organizarlos manualmente, lo que resultó en una “Master List” bien estructurada por cliente, con su información personal y los productos asociados.