

INFORME DE PRACTICA EMPRESARIAL
GRUPO BANCOLOMBIA GERENCIA DE ZONA ORINOQUIA Y AMAZONIA



NATALIA FERREIRA PIDACHE



UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2020

INFORME DE PRACTICA EMPRESARIAL
GRUPO BANCOLOMBIA GERENCIA DE ZONA ORINOQUIA Y AMAZONIA

NATALIA FERREIRA PIDIACHE

Trabajo de grado para optar al título de profesional en Negocios Internacionales

Asesor

JULIO ANDRES RAMIREZ MORALES

Administrador Financiero

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2020

Autoridades académicas

P. JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

P. MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O.P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. RODRIGO GARCIA JARA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLO CELIS

Decano Facultad de Negocios Internacionales

Nota de aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad de Negocios Internacionales

JULIO ANDRES RAMIREZ MORALES

Director Trabajo de Grado

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Jurado

ALFONSO CANONIGO GALVIS

Jurado

Villavicencio, 2020

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo, agradecer al Dios padre, quien me concedió el derecho a la vida y quien me cobijo bajo su manto guiándome por el buen camino y dándome sabiduría para afrontar los obstáculos que se me fueron poniendo a lo largo de mi vida. Como resultado de esta bendición, hoy he logrado una de las tantas metas que me he propuesto a lo largo de los años, la cual es, poder obtener un título profesional siendo este un logro no solo para mí sino también para mi familia.

Seguidamente, dar las gracias a mis padres quienes con su esfuerzo y dedicación lograron sacarnos adelante a mi hermana y a mí, dándonos la oportunidad de estudiar una carrera profesional para que pudiéramos obtener ese título que ellos por circunstancias de la vida no pudieron llegar a tener dejando un vacío existencial en su ser. Cabe resaltar que nunca es tarde para aprender algo nuevo, dejando una ventana de oportunidades abierta para que ellos puedan lograr sus sueños de la mano de nosotras sus hijas para apoyarlos en todo como lo hicieron ellos.

Finalmente, agradecer a la Universidad Santo Tomas por darme la oportunidad de poder estudiar en una de sus sedes y de esta forma reforzar mis conocimientos y aprender muchas cosas que eran desconocidas para mí. Adicional a esto, agradecer a mis profesores quienes siempre estuvieron apoyándome y guiándome para obtener los mejores resultados a lo largo de mi carrera.

Tabla de contenido

Introducción.....	11
Objetivos.....	12
Objetivo general	12
Objetivos específicos.....	12
Perfil de la empresa.....	13
Nombre de la empresa	13
Historia	13
Bancolombia	13
Conavi	13
Corfinsura	14
Fusión Bancolombia, Conavi y Corfinsura	14
Misión.....	16
Visión	17
Área de trabajo	17
Organigrama	18
Cargo y funciones	19
Nombre del Cargo	19
Funciones	19
Actividades realizadas	19
Mapa de Calor.....	19
Aportes a la formación profesional.....	20
Conclusiones	22
Referencias.....	23

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Historia de Bancolombia.....	16
Ilustración 2. Organigrama Grupo Bancolombia, tomado de (Grupo Bancolombia, s.f.)	18

Glosario

Gerencia de Zona Orinoquia y Amazonia: Se compone por 16 sucursales físicas, teniendo presencia en los departamentos del Meta, Vichada, Guaviare, Guainía, Vaupés y Amazonas.

Mapa de calor: Formato de Excel debidamente programado con las variables a analizar y organizándolos según los colores gris, verde, amarillo y rojo, siendo el rojo el color que nos indica en que variable se está fallando.

Experiencia: “Práctica prolongada que proporciona conocimiento o habilidad para hacer algo. Conocimiento de la vida adquirido por las circunstancias o situaciones vividas. Circunstancia o acontecimiento vivido por una persona” (RAE, 2020).

Resumen

Las prácticas profesionales o pasantías son una de las opciones de grado de la Universidad Santo Tomas, se podría decir, que es una de las más relevantes e invaluable para los estudiantes, ya que, al hacer estas prácticas, el estudiante está entrando al mundo laboral de manera parcial pero importante para su carrera profesional. Además, allí en la empresa en la cual va a desempeñarse, se reforzarán los conocimientos que se aprendieron durante el plan de estudios de su carrera y sumado a ello se continuaran adquiriendo más de estos, obteniendo como resultado un futuro profesional con bases lo suficientemente sólidas para entrar en el mercado laboral.

Los conocimientos y experiencia adquiridos en las prácticas son parte fundamental e importante para los futuros profesionales, en este caso, el asistir a reuniones, talleres y conferencias, dan una vista más real y profunda de los procesos que tienen las empresas para diseñar las distintas estrategias que los llevaran al logro de los objetivos que se han planteado para cada periodo del año.

A lo largo del informe, podremos ver el proceso que se realizó en las prácticas profesionales llevadas a cabo en la Gerencia de Zona Orinoquia y Amazonia ubicada en el Centro Comercial Llano centro en la ciudad de Villavicencio-Meta. Siendo este el primer contacto con el mundo laboral. Allí no solo se aprende a trabajar y desempeñarse en determinada área, sino que, también se aprenden valores y ética profesional, aspectos para tener en cuenta y de suma importancia para el mercado laboral.

Palabras clave: Prácticas profesionales, mercado laboral, conocimiento, experiencia, valores, ética profesional y estrategias.

Abstract

Professional practices or internships are one of the degree options of Santo Tomas University, it could be said that it is one of the most relevant and invaluable for students, because, by doing these internships, the student is entering the world of work partially but importantly for your professional career. In addition, there in the company in which it will perform, the knowledge that was learned during the study plan of your career will be reinforced and added to this, you will continue to acquire more of these, obtaining as a result a professional future with sufficiently solid foundations to enter the labor market.

The knowledge and experience acquired in internships are a fundamental and important part for future professionals, in this case, attending meetings, workshops and conferences, give a more real and in-depth view of the processes that companies have to design different strategies that will lead them to achieve the objectives that have been set for each period of the year.

Throughout the report, we will be able to see the process that was carried out in the professional practices carried out in the Gerencia de Zona Orinoquia y Amazonia located in the Llano Centro Shopping Center in the city of Villavicencio-Meta. This being the first contact with the world of work. There you not only learn to work and perform in a certain area, but you also learn values and professional ethics, aspects to take into account and of great importance for the labor market.

Keywords: Professional practices, labor market, knowledge, experience, values, professional ethics and strategies.

Introducción

En el presente trabajo se evidenciará la experiencia adquirida en cuanto al desarrollo de la práctica profesional, la cual brinda la oportunidad de adquirir experiencia laboral al futuro profesional, debido a que, la experiencia es lo que más peso o valor tiene para las empresas hoy en día, tanto para técnicos, tecnólogos o profesionales.

Como se dice coloquialmente la practica hace al maestro, en este caso la practica ayuda al futuro profesional, para ello, se debe destacar que el Grupo Bancolombia es uno de los Bancos más importantes y reconocidos en Colombia y en Latinoamérica, no solo por su buen servicio sino también de los premios a los cuales se hace acreedor como el premio a la Mejor Banca Digital de Colombia 2020, gracias a sus funciones y su fácil manejo.

Es importante resaltar el papel que juega la empresa en cuanto a la formación de su personal porque desde ahí es que se genera ese valor agregado que hace destacar al Grupo Bancolombia frente a otros, no solo es el cumplir las metas, sino que también, es crecer de manera conjunta con sus empleados y sus clientes para lograr la mejor coalición y así poder alcanzar y obtener los mejores resultados.

Por último, una de las principales cualidades que debe tener un banco es la relación que se tiene con los clientes, la atención a las preferencias y necesidades de ellos, la revisión con lupa a sus sugerencias, y eso es lo que hace el Grupo Bancolombia prestar atención a esos detalles para lograr la mejor relación con sus clientes, y recompensarlos con una serie de beneficios para que el cliente se quede a gusto con su entidad financiera y sin ningún problema.

Objetivos

Objetivo general

Apoyar en las actividades que se realizan en la Gerencia de Zona Orinoquia y Amazonia, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de Negocios Internacionales, y de este modo contribuir y aportar al desarrollo de los procesos que se llevan a cabo en la Zona.

Objetivos específicos

- Apoyar con buena disposición a todos los empleados de la Gerencia de Zona cuando lo sea requerido.
- Establecer buenas relaciones laborales con todo el personal del área trabajo en la cual se desempeña.
- Poner en práctica los conocimientos ya adquiridos para el buen desarrollo de la práctica profesional.
- Realizar los trabajos o tareas que sean asignados en los tiempos y formatos requeridos por mis superiores.

Perfil de la empresa

Nombre de la empresa

Grupo Bancolombia S.A

Historia

Bancolombia

A continuación, una breve reseña de la historia de Bancolombia:

En 1875 el entonces Banco de Colombia abrió sus puertas como una respuesta para atender las necesidades de servicios financieros que surgían en la economía colombiana. En ese momento fue catalogado como la entidad líder en la promoción del ahorro entre los colombianos, servicio en el que atendió más de un millón de personas.

La institución se consolidó en 1998 con la fusión del Banco Industrial Colombiano y del Banco de Colombia, y con la posterior integración estratégica del Banco y su grupo de filiales, permitiéndole constituir una Organización con el conocimiento, el tamaño, la red y la infraestructura necesaria para asumir una posición de liderazgo en la industria financiera colombiana. (Bancolombia, 2020)

Conavi

A continuación, una breve reseña de la historia de Conavi:

En octubre de 1972, directivos de empresas antioqueñas gestan la idea de crear una Corporación de Ahorro y Vivienda, que se cristaliza el 14 de febrero de 1974 con el nacimiento de la “Corporación Nacional de Ahorro y Vivienda Conavi” y la posesión, ante la Superintendencia Bancaria, del doctor Luis Alberto Villegas Moreno como primer Gerente de Conavi. (Bancolombia, 2020)

El 1 de abril de 1974, se abrió al público la primera oficina Conavi en Junín, ubicada en el centro de la ciudad de Medellín. Así inició la historia de un banco que se caracterizó por su proyección y cercanía con los colombianos. (Bancolombia, 2020)

Con paso firme y seguro y con el lema ser "la primera empresa de servicios del país", Conavi fue pionera, en el sistema financiero nacional, en cuanto a la introducción e implementación de tecnología para ofrecer el mejor y más avanzado servicio a los clientes. En febrero de 2000 se aprobó la conversión de Corporación a Banco, y en abril de 2001 cuando se cambió la denominación y se identifica como Banco Comercial y de Ahorros con la sigla Conavi. (Bancolombia, 2020)

Corfinsura

A continuación, una breve reseña de la historia de Corfinsura:

El 1 de julio de 1993 nació la Corporación Financiera Nacional y Suramericana S.A. Corfinsura, como resultado de la fusión de la Corporación Financiera Nacional S.A. que ya venía prestando sus servicios desde 1959, y la Corporación Financiera Suramericana S.A. (Bancolombia, 2020)

A través de su actividad de más de cuarenta años, Corfinsura adquirió un buen nombre en el medio, gracias a su amplio conocimiento del sector financiero y empresarial, así como de la economía del país y de su entorno regulatorio. (Bancolombia, 2020)

Durante su trayectoria Corfinsura alcanzó liderazgo y proyección en el sector financiero colombiano, así como un importante reconocimiento por la excelencia y la seriedad en el manejo de sus negocios. (Bancolombia, 2020)

Fusión Bancolombia, Conavi y Corfinsura

A continuación, una breve reseña de la historia de la Fusión Bancolombia, Conavi y Corfinsura:

Suramericana de Inversiones, directamente y a través de sus filiales, participa en más de 100 empresas de gran variedad de sectores, como los seguros, seguridad social, financiero, cementos, alimentos, comercio y textil, entre otros, y su inversión también está presente en la comunidad Andina y en Centro América. (Bancolombia, 2020)

En ese sentido, para enfrentar los retos de la globalización en el mercado financiero, durante 2004 la Junta Directiva de Suramericana de Inversiones S.A. principal accionista de Bancolombia, Conavi y Corfinsura analizó la posibilidad de promover los estudios

encaminados a determinar la conveniencia de la integración de estas tres compañías en una sola entidad. Finalmente, el 14 de septiembre de 2004 los accionistas principales de Bancolombia, Conavi y Corfinsura, decidieron promover el inicio de los estudios encaminados a determinar la conveniencia de la integración, en una sola entidad, de estas empresas. Es así como se inicia un proceso de fusión, el cual contó con el aval definitivo de la Superintendencia Bancaria de Colombia el 22 de julio de 2005. (Bancolombia, 2020)

Posteriormente el 30 de julio de 2005, ante el notario número 29 de Medellín, Jorge Londoño Saldarriaga, Presidente de Bancolombia; Rodrigo Velásquez Uribe, en representación de Corfinsura, y Luis Fernando Muñoz Serna, en representación de Conavi, firmaron la escritura pública por la cual se perfeccionó la fusión entre estas tres entidades. (Bancolombia, 2020)

En el proyecto de integración se aprovecharon al máximo las sinergias y complementariedades naturales entre los tres negocios, cuyas marcas gozaban de un altísimo reconocimiento en el mercado. La integración permitió conformar un solo grupo financiero, más fuerte, con nuevas oportunidades de crecimiento para sus empleados, mejores servicios para sus clientes y mayor rentabilidad para sus accionistas. (Bancolombia, 2020)

La integración aprovechó el conocimiento, la experiencia y la calidad del equipo humano de cada compañía, y dio origen a una nueva cultura fundamentada en sólidos principios y valores, que sumados a la excelencia en el servicio que caracterizaba a las tres empresas, conformó las mayores fortalezas de la nueva entidad. (Bancolombia, 2020)

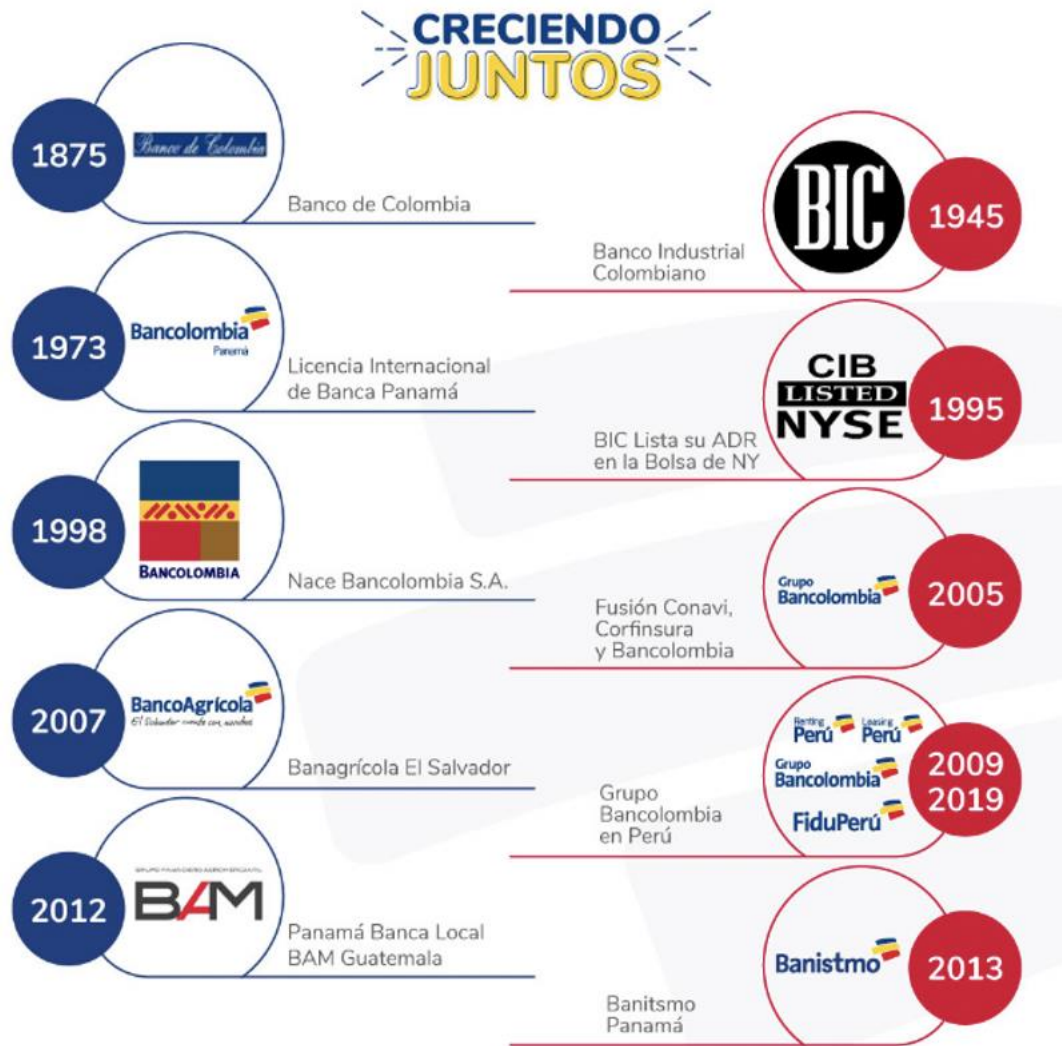


Ilustración 1. Historia de Bancolombia.

Nota: Obtenido de Bancolombia Pagina Web

Misión

De acuerdo con la pagina web del Grupo Bancolombia su misión declarada es:

En el Grupo Bancolombia hemos construido una historia de solidez, integridad, responsabilidad, cercanía, respeto y negocios bien hechos. Somos conscientes de que jugamos un rol proactivo en un entorno que está en cambio constante y que enfrenta grandes retos económicos, sociales y ambientales. (Bancolombia, 2020)

Visión

De acuerdo con la pagina web del Grupo Bancolombia su visión declarada es:

Buscamos ser líderes y marcar tendencia, diferenciarnos en el mercado por nuestra novedosa oferta de servicio que se adapta rápidamente a las necesidades de los clientes y supera la propuesta de otros competidores; entender las transformaciones de la industria, innovar para ser los primeros y prepararnos para ofrecer mejores soluciones. (Bancolombia, 2020)

Además, buscamos generar orgullo para nuestros empleados, tener equipos de alto desempeño que se levanten felices de ir a trabajar todos los días, porque reconocen que su contribución es importante para el desarrollo de los sueños de muchas personas y empresas. Saben que trabajan por un propósito superior, que ésta es una organización que brinda todas las herramientas para ser cada vez mejores profesionales y seres humanos. (Bancolombia, 2020)

También buscamos ser sostenibles, procurando, con cada acción que emprendemos, el bienestar económico, social y ambiental de los territorios en los que tenemos presencia, de manera que podamos seguir creciendo y consolidándonos en el tiempo. (Bancolombia, 2020)

Área de trabajo

Gerencia de Zona Orinoquia y Amazonia

Gerente: Juan Pablo Barbosa

Vicepresidencia de Personas y Pymes (VPP)

Jefe inmediato: Juan Pablo Barbosa

Dirección: Cl. 39c 29c-15 Piso 4 CC Llanocentro

Teléfono: (+57) (8) 6849630 Ext. 74052 – (+57) 318 6565766

El Grupo Bancolombia tiene presencia en 5 regiones; Antioquia, Bogotá y Cundinamarca, Caribe, Centro y Sur, cada una de ellas se divide en Zonas, en este caso, pertenezco a la Región Centro, Zona Orinoquia y Amazonia.

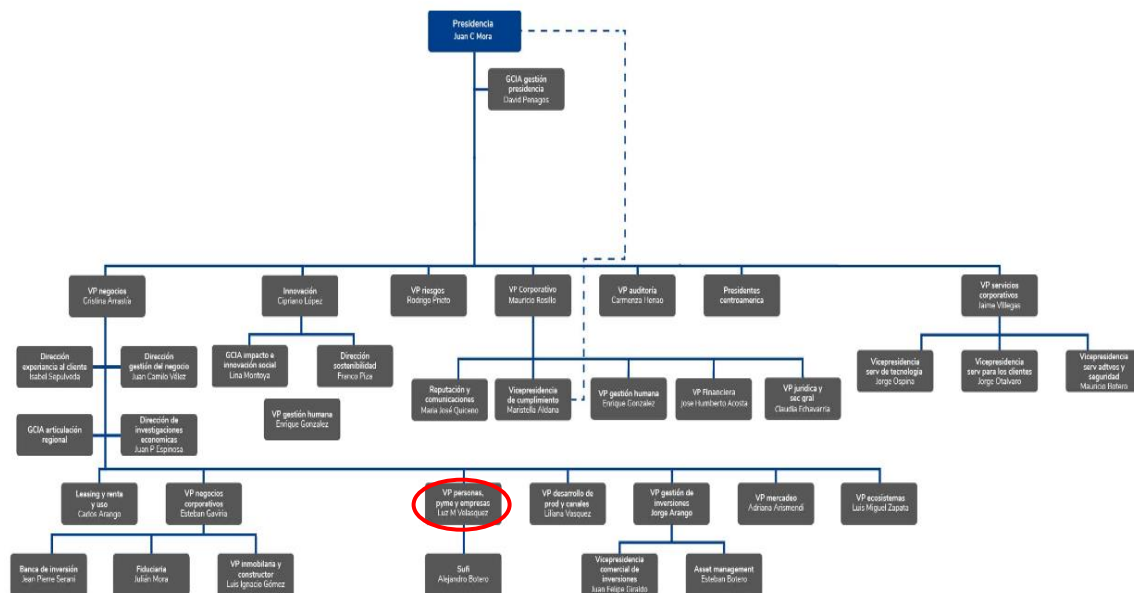


Ilustración 2. Organigrama Grupo Bancolombia, tomado de (*Grupo Bancolombia, s.f.*)

Cargo y funciones

A continuación, se explicarán brevemente las funciones que son requisito para ejecutar el buen protocolo de la práctica empresarial, aludiendo el perfil profesional en negocios internacionales en el área administrativa de la Gerencia de Zona Orinoquia y Amazonia y las actividades realizadas no incluidas en este.

Nombre del Cargo

Aprendiz universitario de apoyo a Gerencia de Zona Orinoquia y Amazonia.

Funciones

- Apoyar al Auxiliar de Departamento II en la elaboración de informes, y actas de las reuniones de Adopción Digital y Grupo Primario.
- Apoyar al Coordinador PAM, en la elaboración del Mapa de Calor de los Asesores PAM.
- Apoyar a la Directora de Servicio al cliente de la Sucursal Villavicencio a recabar información de la Zona Orinoquia y Amazonia para el debido diligenciamiento de esta.

Actividades realizadas

- Colaboración en la elaboración de un Mapa de calor, para analizar y evaluar el Plan de Gestión Comercial de todos los Asesores PAM de la Zona Orinoquia y Amazonia,
- Colaboración en la elaboración del Informe Consolidado 2020 para la Zona Orinoquia y Amazonia.

Mapa de Calor

El Mapa de Calor nace debido a la necesidad de saber en qué variables estaban quedándose atrasados o fallando cada uno de los Asesores PAM de la Zona Orinoquia y Amazonia y el por qué no llegaban a ser integrales si muchos de ellos cumplían a cabalidad con sus respectivas obligaciones. Se debe aclarar que cada uno de los Asesores es evaluado de acuerdo con las directrices estipuladas en el Plan de Gestión Comercial (PGC) de cada año, como se explica a continuación:

- **Familia:** Conjunto de variables necesarias para la evaluación (crecimiento, experiencia, y eficiencia).
- **Necesidad:** La profundización que se necesita en cada variable de la Familia.
- **Peso:** Porcentaje de 0-100% que se le da a cada variable de la Familia
- **Mínimo de la Familia:** Porcentaje mínimo a cumplir.
- **Variable:** Puntos a evaluar
- **Peso de la Variable:** Porcentaje de 0-100% que se le da a cada uno de los puntos a evaluar.

Continuando, para lograr ser integral se debe cumplir al 100% el PGC y cumplir al menos con el mínimo de las 3 Familias que se nombraron anteriormente (crecimiento, experiencia y eficiencia).

Ya teniendo todo consolidado se da paso a la actualización del Mapa de Calor, el cual, consiste en un formato de Excel debidamente programado con las variables a analizar y organizándolos según los colores gris, verde, amarillo y rojo, siendo el rojo el color que nos indica en que variable se está fallando.

Entonces, con los resultados listos se procede a enviar el informe al Líder de los Asesores PAM para que de esta forma analicen y desarrollen juntos estrategias de mejoramiento en cada una de las variables en las cuales hace falta mejorar, no solo para sus empleados sino también para toda la oficina en general dándoles una mejor y detallada información para que puedan cumplir con cada de sus objetivos.

Aportes a la formación profesional

Las prácticas profesionales son la puerta de entrada al mundo laboral, es por ello por lo que son una de las más importantes dentro de la gama de opciones de grado de la Universidad Santo Tomas, ya que, los conocimientos que se adquieren durante esta quedan grabados en la memoria del practicante como base para desempeñar un cargo como profesional.

El cumplimiento de las tareas asignadas por parte de los superiores en un tiempo dado son la prueba de fuego para la formación del profesional en su rol como practicante, ya que, esto le da un abre bocas a lo que realmente se tiene que enfrentar como por ejemplo la entrega de trabajos

bajo presión, las cuales muestran el potencial del practicante para responder ante la situación que se presente. Cabe aclarar, que todo eso se logra gracias a las directrices, consejos, y formación que se le da al personal de trabajo en su respectiva área.

Con el día a día se van aprendiendo distintas cosas junto con el equipo de trabajo que con el tiempo servirán de mucha ayuda en el área en la cual se esté desempeñando el practicante, ya que esto conlleva al enriquecimiento de los saberes y conocimientos que ya venían adquiriéndose desde la Universidad. Por eso se debe resaltar la importancia de capacitar y ayudar a los nuevos trabajadores incluidos practicantes para que se cumplan los retos y metas propuestas por la empresa.

Al tener una perspectiva de afuera, como estudiante y usuario de los diferentes productos que ofrece la empresa, se tiene la oportunidad de aportar ideas para el mejoramiento del servicio, ya que, se dan a conocer las opiniones que tienen los jóvenes de hoy en día directamente con el personal que se encarga de generar nuevas oportunidades para ellos, dando como resultado el mejoramiento de las estrategias para seguir llegando a los consumidores jóvenes y en etapa estudiantil. Eso es lo que realmente se aporta como practicante a la empresa, esa perspectiva y visión que se tiene de la misma, para ayudarla a mejorar cada día en los interrogantes que vayan naciendo respecto a ciertos temas.

Conclusiones

El poder llevar a cabo las prácticas profesionales en una entidad financiera como el Grupo Bancolombia, no solo brinda una gran satisfacción sino también una enriquecedora experiencia para la formación del aprendiz.

Hacer parte de un equipo de trabajo demuestra la capacidad que tenemos para adaptarnos a un entorno totalmente diferente al que veníamos acostumbrados, dejando como enseñanza la comprensión y el compañerismo para obtener excelentes resultados en el área en que se desempeña.

El Grupo Bancolombia brinda un excelente acompañamiento a los nuevos aprendices que llegan a la entidad guiándolos para su correcto aprendizaje y desempeño en la entidad.

La motivación por parte de los superiores es un factor importante para lograr el buen desarrollo de las tareas que se asignan a los aprendices, debido a su directriz y paciencia al momento de guiarlos, un factor que sin duda es irremplazable dentro del desarrollo ético profesional del aprendiz.

Y, por último, la felicidad de haber vivido una experiencia enriquecedora y finalizado un proceso tan importante como lo es el último escalón antes de llegar a la tan ansiada graduación del futuro profesional.

Referencias

Grupo Bancolombia. (2020). *Historia*. [https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-](https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de)
[de. https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/informacion-](https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/informacion-corporativa/quienes-somos)
[corporativa/quienes-somos](https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/informacion-corporativa/quienes-somos)

RAE. *Diccionario real academia española*. Real Academia Española. <http://www.rae.es/inicio>