

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL – COLPATRIA MULTIBANCA DEL GRUPO
SCOTIABANK



SANDRA KATHERINE PARRA ESTEPA



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2019

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL - COLPATRIA MULTIBANCA DEL GRUPO
SCOTIABANK

SANDRA KATHERINE PARRA ESTEPA

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

Asesor

MARÍA ANGÉLICA REYES PACHECO

Especialista en Derecho Económico Internacional

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2019

Autoridades académicas

FRAY JOSÉ GABRIEL MESA ANGULO, O.P

Rector General

FRAY EDUARDO GONZÁLEZ GIL, O. P.

Vicerrector Académico General

FRAY JOSE ANTONIO BALAGUERA CEPEDA O.P.

Rector sede Villavicencio

FRAY RODRIGO GARCÍA JARA 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

MARÍA ANGÉLICA REYES PACHECO

Directora Trabajo de Grado

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Jurado

ALFONSO CANONIGO GALVIS

Jurado

Villavicencio, diciembre, 2019

Dedicatoria

El presente trabajo es dedicado a Dios y a mi familia Martha Patricia Estepa Serrano, Jorge Parra Ochoa, Jorge Enrique Parra Estepa, quienes fueron mi apoyo incondicional para el cumplimiento de mis objetivos y metas en mi formación profesional.

Katherine Parra

Agradecimientos

Principalmente a Dios por todas las bendiciones y la oportunidad de seguir mi carrera profesional.

A mi amigo Nelson Camilo Parales Martín por guiarme en los momentos más difíciles, su cariño y comprensión que me ayudaron en el transcurso de mi camino.

Gracias a la universidad Santo Tomás y a su planta docente por sus procesos de calidad quienes a través de su conocimiento hicieron mi formación posible como profesional.

Katherine Parra

Contenido

Glosario	10
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. Misión.....	15
2.2. Visión	15
2.3. Valores	15
2.4. Estructura organizacional.....	16
2.5. Portafolio de productos	17
3. Colfondos (Banco central de la república, 2019)Desarrollo de las prácticas	18
3.1. Nombre del cargo.....	18
3.2. Funciones del cargo	18
3.3. Actividades realizadas.....	18
3.3.1. Capacitación personal	19
3.3.2. Auditoria	19
3.3.3. 3.3.4 Plan de comunicación.....	19
3.4. Aportes	19
Conclusiones	20
Referencias.....	21
Anexos	22

Lista de Figuras

Figura 1. Estructura Organizacional del banco Colpatría del grupo Scotiabank.....	16
Figura 2. Productos y Servicios Financiero Banco Colpatría	17

Lista de Anexos

Cierre de curva producto Alkosto 68	22
Finalización capacitación mención Crédito Fácil Codensa	22
Cierre de curva Alkosto 30	23
Evento Metro Auto sur.....	23

Glosario

- ✓ **Índice de precios al consumidor (IPC):** El índice de precios al consumidor (IPC) mide la evolución del costo promedio de una canasta de bienes y servicios representativa del consumo final de los hogares, expresado en relación con un período base; El cálculo del IPC para Colombia se hace mensualmente en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (Banco central de la república, 2019)
- ✓ **Tarjeta de crédito:** Las tarjetas de crédito son una manera de pagar por bienes y servicios y pueden ser una manera conveniente de pedir prestado dinero al banco. (scotiabank, 2018)
- ✓ **Tasa de interés:** La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero, al igual que el precio de cualquier producto, Cuando la tasa de interés sube, los demandantes desean comprar menos, es decir, solicitan menos recursos en préstamo a los intermediarios financieros, mientras que los oferentes buscan colocar más recursos (en cuentas de ahorros, CDT, etc.). (Banco central de la república, 2019)
- ✓ **Cuota de manejo:** Es el valor que calcula el banco para determinar el monto mínimo mensual que debes pagar dependiendo del movimiento y compras que realices con tu tarjeta. (Codensa, 2019)

Resumen

Las Prácticas profesionales son importantes para la universidad Santo Tomás porque permite preparar al estudiante para satisfacer las necesidades del comercio y la industria de manera más efectiva, así mismo permite a los estudiantes aprovechar las habilidades, y los conocimientos adquiridos en la Universidad, para transformar la teoría en situaciones prácticas de la vida real conectándose y desarrollando una red profesional.

Como resultado este informe de pasantías hace hincapié en la experiencia laboral como pasante de formación y capacitación en el Banco Colpatria Multibanca del grupo Scotiabank S.A especificando todos los procesos que se deben manejar en la organización empresarial.

Palabras Claves: Práctica profesional, Comercio, Industria, Organización, Internacionalización, Entidad financiera

Abstract

Professional internships are important for the Santo Tomás University because it allows the student to be prepared to meet the needs of commerce and industry more effectively, as well as allowing students to obtain the skills, and knowledge acquired at the University, to transform the theory in real-life practical situations connecting and experienced a professional network.

As a result, this internship report emphasizes the work experience that he gathered as a Training and Training intern at Banco Colpatria Multibanca of the scotiabank group, specifying all the processes that must be managed in the business organization.

Key words: Professional practice, Commerce, Industry, Organization, Internationalization, Financial entity

Introducción

La infraestructura financiera ampliamente definida en Colombia comprende la base subyacente para el sistema financiero; incluye todas las instituciones, tecnologías, normas y estándares que permiten la intermediación financiera. Los sistemas de informes de crédito son muy importantes en la actualidad, los acreedores consideran la información mantenida por estos sistemas un factor primario cuando evalúan la solvencia de los interesados y supervisan circunstancias crediticias de los consumidores, así mismo el papel financiero forma parte de nuestra economía; en cooperación con entidades financieras que ayudan a regular tales procesos específicos de nuestro sistema financiero. (scotiabank, 2018)

Es así como en 1998 fue creado el banco multibanca Colpatría S.A bajo una fusión entre financiera y la corporación de ahorro y vivienda con el fin de prestar servicios financieros a los colombianos, contando hoy con la alianza estratégica Multinacional Scotiabank S.A, una de las principales instituciones financieras de Norteamérica y el banco internacional de Canadá. El Grupo Colpatría proporciona empleo directo a 8.000 personas; presta sus servicios a Tres millones de clientes, en 27 ciudades del país. (scotiabank, 2018)

No obstante, las prácticas empresariales se realizaron en el área de Formación y Capacitación, específicamente en el Banco Colpatría Multibanca del grupo Scotiabank S.A, durante el segundo semestre de 2018. En el presente documento se dará evidencia de cómo se respaldó y apoyó el área de Formación y Capacitación por medio de estrategias que ayudaron a los empleados en el conocimiento de todos los procesos internos.

1. Objetivos

1.1. Objetivo general

Evidenciar en este documento las funciones realizadas en el área de formación y capacitación de ventas en el banco **COLPATRIA MULTIBANCA SCOTIABANK S.A** aplicando los conocimientos adquiridos en la facultad de Negocios Internacionales.

1.2. Objetivos específicos

- Desarrollar o implementar nuevos mecanismos en los procesos de capacitación.
- Demostrar que los conocimientos son fundamentales para el funcionamiento en la gestión de la empresa.

2. Información de la empresa

The Bank of Nova Scotia (“Scotiabank”) se estableció inicialmente en Colombia en el año 2010 como Scotiabank Colombia S.A. Con el fin de construir una presencia bancaria más fuerte en el país, en junio de 2013 Scotiabank Colombia S.A. se fusionó con el Banco Colpatria S.A, integrando así su idoneidad a una entidad con sólidos recursos propios y excelentes productos y servicios; también, a través de Banco Colpatria S.A, Scotiabank promociona y publicita productos y servicios financieros innovadores, experticia industrial de vanguardia e inteligencia de mercado a las empresas locales y a las internacionales que operan en Colombia; con el respaldo de Scotiabank, que cuenta con un equipo de especialistas ubicados en los mercados internacionales claves, a lo largo y ancho de América Latina se ofrecen, a través del Banco Colpatria S.A, soluciones financieras acordes a las necesidades y alcance global. (scotiabank, 2018)

2.1. Misión

Ser reconocido como un Banco claro y sencillo que brinda soluciones financieras flexibles, fáciles y rápidas a los colombianos trabajadores y a las medianas y pequeñas empresas para su continuo crecimiento. (scotiabank, 2018)

2.2. Visión

El Banco Colpatria Multibanca del grupo scotiabank S.A tiene como visión el siguiente postulado: Cumpliremos con la obligación de satisfacer las expectativas de nuestros clientes con el concurso de un excelente equipo humano. (scotiabank, 2018)

2.3. Valores

- ✓ Respeto: Valoramos orígenes y experiencias diversas, tratando a todos con dignidad.

- ✓ Integridad: Actuamos con integridad para merecernos la confianza de nuestros clientes y colegas.
- ✓ Pasión: Brindamos servicio a nuestros clientes con entusiasmo y orgullo, con el valor de escuchar, aprender, innovar y ganar.
- ✓ Responsabilidad: Somos responsables de nuestro trabajo, compromisos y acciones ante nuestros clientes y colegas. (scotiabank, 2018)

2.4. Estructura organizacional

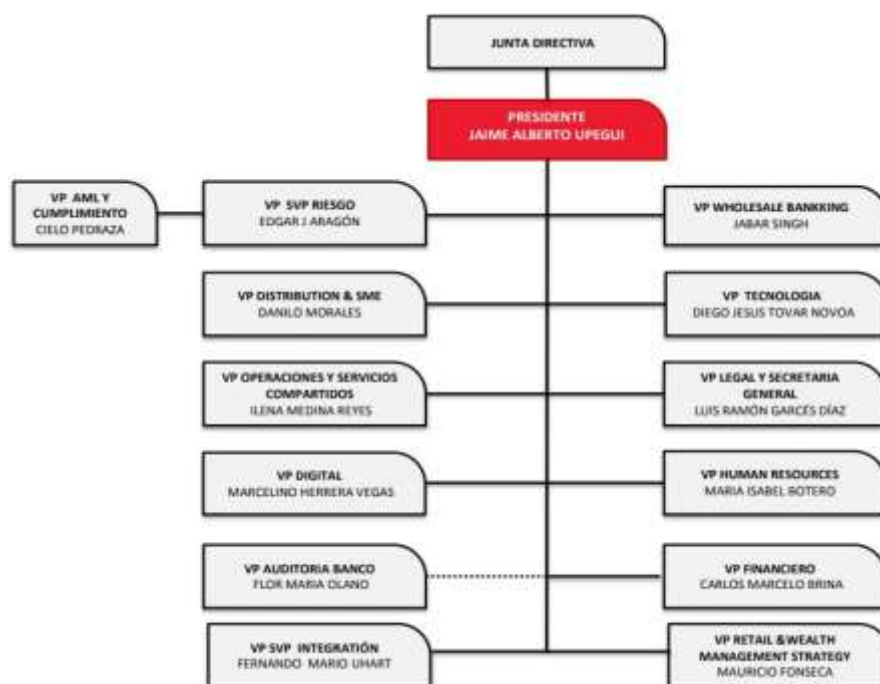


Figura 1. Estructura Organizacional del banco Colpatria del grupo Scotiabank (Banco central de la república, 2019)

En la búsqueda del bienestar de la organización, la implementación de un óptimo Gobierno Corporativo sirve de enlace y marco de referencia común entre todos sus grupos de interés. Establece las reglas y regula las relaciones, entre sus responsabilidades se encuentran el direccionamiento estratégico, el cumplimiento normativo, la prevención y el manejo de riesgos, entre otros. (scotiabank, 2018)

2.5. Portafolio de productos

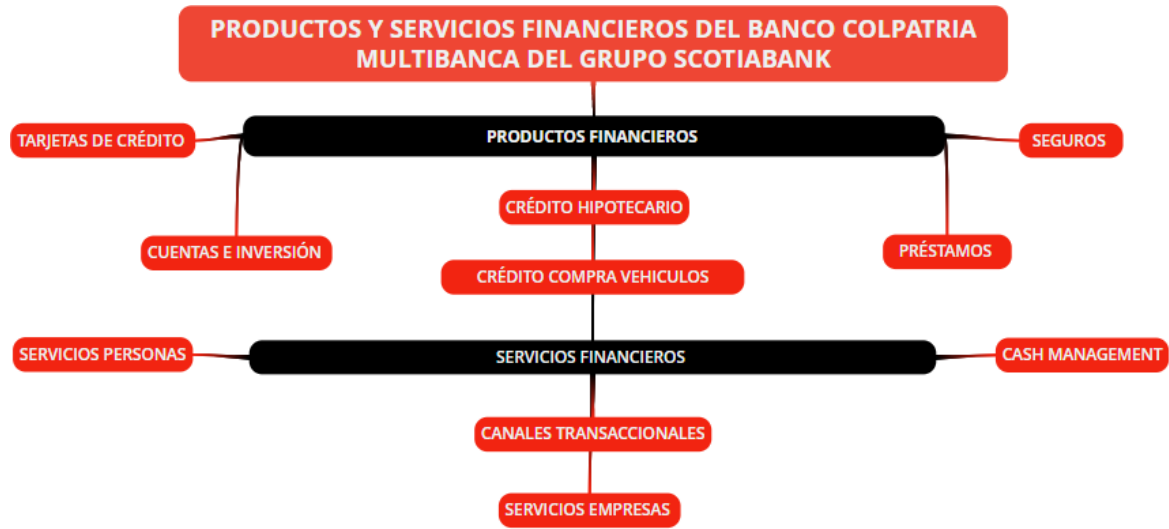


Figura 2. Productos y Servicios Financiero Banco Colpatría (Banco central de la república, 2019)

Las unidades de negocio que ofrece:

- Unidad bancaria (Banco y Fiduciaria)
- Unidad constructora (que tiene vivienda, construcciones a terceros, infraestructura y dos filiales en México y Perú)
- Unidad de inversión (Seguros Generales, Seguros de Vida, Capitalizadora, Salud y ARP)

3. Colfondos (Banco central de la república, 2019)Desarrollo de las prácticas

3.1. Nombre del cargo

Pasante profesional en el área de formación y capacitación de tarjetas de crédito.

3.2. Funciones del cargo

Apoyar el proceso de capacitación inicial con asesores nuevos:

- Cierre de curva en punto de venta: Reforzar los conocimientos adquiridos en capacitación inicial.
- Seguimiento en punto de venta al ofrecimiento de los demás productos del portafolio crédito fácil codensa.
- Identificación de necesidades de capacitación en los puntos de venta a fin de cerrar brechas de aprendizaje.
- Acompañamiento en puntos de venta a nivel Bogotá.
- Entrega de informes semanales del trabajo realizado en los puntos de venta.
- Reporte diario de asistencia a los puntos de venta.
- Retroalimentación a coordinadores con respecto a oportunidades de mejora identificadas en los puntos de venta.
- Propuesta de trabajo acorde a las necesidades identificadas en el área.

3.3. Actividades realizadas

Las prácticas empresariales son un instrumento ideal para realizar diferentes actividades en la cuales se ponen en práctica todos los conocimientos adquiridos en la academia, es así como a continuación se mencionan acciones de apoyo que ayudaron al proceso de formación y capacitación de la empresa.¹⁹

3.3.1. Capacitación personal

Las funciones en capacitación se enfocaron a través del diseño de actividades los cuales brindaron a sus empleados habilidades para diferenciar su organización en el mercado, específicamente para el personal del centro financiero, esto se basó en un modelo consistente para crear experiencias de inducción aplicables al sistema de recursos humanos.

3.3.2. Auditoria

Se estableció un plan de auditoria en los diferentes puntos de venta para llevar a cabo la revisión de aspectos importantes para la empresa, así mismo hacer seguimiento del cumplimiento de todos los aspectos vistos en capacitación, como las políticas que implica el conocimiento del cliente, basándose en procesos estándar para la medición de la calidad del personal en el área de formación.

3.3.3. 3.3.4 Plan de comunicación

Se planearon procesos que no intervienen directamente en el trabajo, ya que fueron diseñados para modificar el conocimiento humano, competencias, actitudes o comportamientos, teniendo en cuenta estos aspectos se presentaron dos modelos de comportamiento. Uno se preocupa por los errores sin la intención de correr riesgos, y el otro se preocupa por la toma intencional de riesgos, estos dos modelos sirvieron para fortalecer el manejo de personal en el banco porque determinaron que la comunicación es fundamental para procesos de capacitación y cumplimiento de objetivos.

3.4. Aportes

- Elaboración de informes semanales estructurados.
- Elaboración de pruebas por medio de plataformas digitales.
- Elaboración de informe en reuniones con directrices específicas del mercado financiero.
- Exposición de temáticas elaboradas en capacitación.
- Planes nuevos de abordaje en los diferentes puntos de venta.

Conclusiones

El haber realizado este trabajo de prácticas profesionales fue de gran utilidad para entender el sistema de formación en una empresa, ya que la capacitación y el desarrollo finalmente mejoran no solo la productividad de los empleados sino también la de la organización. Se ha dicho con razón, que los empleados son la clave para el desarrollo sostenible de la organización. Las organizaciones deben tener empleados que puedan adaptarse rápidamente a un mercado mundial en constante cambio. Las empresas necesitan invertir en capacitación y desarrollo continuo para mantener a los empleados y tener éxito. Es decir que el área de formación y capacitación es uno de los aspectos más importantes en una organización ya que requiere identificar los perfiles de cargo que requieren capacitación permanente y así ser competitivos ante el mercado nacional o internacional.

En general la competencia laboral y el mercado muestra que se debe estar preparado por las competencias exigidas, es así como el profesional de Negocios Internacionales garantiza a estar en constante búsqueda de actualización de las áreas empresariales para un mejor sistema laboral, así mismo la opción de prácticas fusiona estos mecanismos que ayuda a fomentar y mejorar el desarrollo de nuestro país.

Referencias

Banco central de la república. (2019). *Índice de precios al consumidor (IPC)*. Bogota DC : Banco de la república

Codensa, C. F. (2019). *Crédito Fácil Codensa* . Obtenido de <https://www.creditofacilcodensa.com/> scotiabank, B. c. (02 de 07 de 2018). *Banco colpatria multibanca del grupo scotiabank* . Obtenido de Banco colpatria multibanca del grupo scotiabank : <https://www.colpatria.com/Personas/tarjetas-de-credito/definicion>

Anexos

Anexo 1. Cierre de curva producto Alkosto 68



Anexo 2. Finalización capacitación mención Crédito Fácil Codensa



Anexo 3. Cierre de curva Alkosto 30



Anexo 4. Evento Metro Auto sur

