

INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL BANCOLOMBIA



MARÍA ALEJANDRA CASTILLO TRIANA

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2016

INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL BANCOLOMBIA

MARÍA ALEJANDRA CASTILLO TRIANA

Informe final de práctica para optar el título de Prof: en Negocios Internacionales

Asesor

JAIRO CAMILO ZAMORA ESCOBAR

Profesional en Negocios Internacionales

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2016

Autoridades académicas

P. JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

P. ERICO JUAN MACCHI CÉSPEDES, O.P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ANTONIO BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Nota de aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad de Negocios Internacionales

JAIRO CAMILO ZAMORA ESCOBAR

Director Trabajo de Grado

EDISÓN ORLANDO GRAZON CÉSPEDES

Jurado

Villavicencio, Abril de 2016.

Agradecimiento

Le agradezco infinitamente a Dios, quien es mi Guía en cada paso, solo a él le debo todo y cada una de las cosas que permite en mi vida. A mi padre que ha sido mi apoyo incondicional para alcanzar cada una de las cosas que hasta el día de hoy he podido realizar, a mi madre por su enseñanza, sus valores y su amor que son mi motor, guía y compañía en mi vida.

Agradecida estoy y a diario vivo tranquila porque en el camino se encuentran personas que sin ser de nuestra misma sangre se convierten en cómplices, aliados y se puede decir que en algo más que una familia. Es cada una de esas personas con quien más que compartir, conviví mi universidad, mi trabajo, mi vida, de cada una tome algo, sus alegrías, sus tristezas, su compañía, su apoyo y hasta sus sueños; los volví casi míos, los vi crecer y les aporte en su momento, a ellos les agradezco por permitirme a mi ser parte de sus vidas.

Tabla de contenido

	Pág.
RESUMEN.....	11
INTRODUCCIÓN	13
JUSTIFICACIÓN	14
1. OBJETIVOS	15
1.1. Objetivo General	15
1.2. Objetivos específicos	15
2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA – GRUPO BANCOLOMBIA ZONA META..	16
2.1. Reseña histórica	16
2.2. Misión	17
2.3. Visión	17
2.5. Estructura organizacional Grupo Bancolombia	18
2.6. Productos y Servicios	19
2.7. Canales al Servicio	19
3. ACTIVIDADES REALIZADAS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	20
3.1. Contrato.....	20
3.1.2. <i>Funciones del Contrato</i>	20
3.2. Evidencia de las actividades como Asistente de Gerencia Bancolombia Zona Meta.....	21
3.2.1. <i>Realización de Informes:</i>	21
3.2.2. <i>Comité Gerencial:</i>	23
3.2.3. <i>Capacitaciones:</i>	23
3.2.4. <i>Fundación Bancolombia:</i>	23
3.2.5. <i>Otros:</i>	24
4. APORTES A LA EMPRESA Y A SU FORMACIÓN PROFESIONAL	25
4.1 Aportes a la Empresa.	26
4.2 Aportes en la Formación Profesional	27
CONCLUSIONES.....	28
REFERENCIAS	29

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Organigrama Grupo Bancolombia	18
Figura 2. Productos y Servicios Bancolombia	19
Figura 3. Canales Bancolombia	19
Figura 4. Informe regular mensual.....	21
Figura 5. Ejemplo medición mediante PGC (Plan de Gestión Comercial).....	22
Figura 6. Herramienta de Procesos BIZAGI GO	25
Figura 7. Plantillas Oficina	26
Figura 8. Planilla Oficina	26

Lista de anexos

Pág.

1 GLOSARIO	9
------------------	---

Glosario

- **BIZAGI/GO:** Es una herramienta que le permite a las organizaciones ejecutar/automatizar procesos o flujos de trabajo, por medio de esta en el banco se ejecutan los créditos, en nuestro caso por medio de este se ejecutan los créditos de vivienda.
- **CDT:** Es un contrato en virtud del cual la entidad financiera (depositario) puede servirse del dinero de los depositantes con cargo a restituirlo a estos al vencimiento del término pactado o mediante previo aviso. Se denominan depósitos a término aquellos en que se haya estipulado, en favor del banco, un preaviso o un término para exigir su restitución. Los plazos pueden ser de 30 días en adelante, siendo los más comunes los de 30, 60, 90, 180 y 360 días.
- **Captaciones:** Dentro de esta se incluyen los siguientes productos, Cuenta corriente, cuenta de ahorros, CDTs de banco y líneas de negocio, carteras colectivas (fiduciaria + valores Bancolombia) y captaciones en moneda extranjera.
- **Colocaciones:** Venta de acciones o títulos valores entre el público.
- **Factoring:** Operación consistente en la compra total o parcial de una empresa por parte de otro (denominado factor) que asume los riesgos relativos al cobro. El factor garantiza el pago de la cartera comprada en su vencimiento.
- **Intermediación:** Situación en la cual las relaciones entre los agentes que tienen necesidad de financiación y los que tienen capacidad de otorgarla son indirectas
- **PIC:** Allí es donde se hace el envío de toda la documentación para que sean ejecutados los procesos referentes a los diferentes créditos.
- **PGC:** Plan de Gestión Comercial, son las metas establecidas para cada colaborador.
- **Solución Inmobiliaria:** Es un portafolio de productos y servicios disponibles para todos aquellos que quieran adquirir una vivienda o construirla.
- **Tamaño Comercial:** CAPTACIONES dentro de captaciones se incluyen los siguientes productos: Cuenta corriente, cuenta de ahorros, CDTs de banco y líneas de negocio, carteras colectivas (fiduciaria + valores Bancolombia) y captaciones en moneda extranjera. + COLOCACIONES, En colocaciones se incluyen los siguientes productos: crédito de consumo, crédito hipotecario, cartera comercial (ordinaria + tesorería + fomento), cartera moneda

extranjera, cartera leasing, cartera de convenios (Factoring Bancolombia), cartera banca vehículos.

Resumen

El 24 de Octubre de 2015 inicié mis labores en Bancolombia como aprendiz universitario apoyando la gestión en la Gerencia de Zona, en esta entidad estuve 6 meses, durante este periodo me desempeñé como asistente del gerente de Zona, quien se encarga de direccionar la banca de pymes y personas a nivel departamental; allí me asignaron unas labores como:

Construcción y recepción de informes de venta semanales de los equipos comerciales de la red sucursales, así como el análisis y estrategias en informes con relación a los resultados del plan de gestión comercial 2015- 2016 de los colaboradores; Coordinación de las actividades propias de apoyo como asistente de gerencia en: Participación en los comités de gerencia, legalización de viáticos, solicitud en pedido de abastecimiento y recepción de clientes.

En el banco existen colaboradores que trabajan en función de reemplazar a otros colaboradores cuando estos falten; estos se llaman supernumerarios; tuve la valiosa experiencia de ser uno de ellos por así decirlo, realice dos labores totalmente ajenas a mi labor diaria, la primera fue ser informadora, quien se encarga de direccionar a los clientes hacia los respectivos departamentos, (Sufí, leasing, Solución inmobiliaria, Valores y Conciliación) ya que esta oficina es la encargada de estas áreas, aprendí un poco de cada área ya que al recepcionar personas, uno escucha y aprende de cada trámite al que se viene a esta oficina, por ejemplo:

Sufí, es una marca Bancolombia que se encarga de los préstamos para las personas que quieren adquirir un vehículo bien sea moto o carro, también prestan a jóvenes universitarios para estudiar; Leasing es para aquellos empresarios que desean adquirir maquinaria o terrenos; solución inmobiliaria es para todas aquellas personas que sueñan con adquirir una vivienda; Valores es un negocio especializado en la compra y venta de títulos valores, que asesora y realiza las operaciones en nombre propio o en favor de terceros.

Conciliación es la área encargada de aquellas obligaciones que los clientes tienen dificultad de atender, teniendo calidad, escucha, respeto e inclusión.

También me desempeñe como auxiliar de banca hipotecaria, podría decir que este cargo, fue un poco difícil de realizar, ya que no contaba con toda la instrucción necesaria para llevar a cabalidad esta labor, a pesar de esto, fue muy enriquecedor poder aprender nuevas cosas, esta labor requería más de mí, ya que trataba con los sueños de las personas y el anhelo de tener su crédito para poder optar por su vivienda de la manera más rápida.

De igual manera pienso que todas estas experiencias que tuve la fortuna de vivir en esta empresa dejaron muchas enseñanzas en mí, son este tipo de situaciones las que nos forman y nos permiten Crecer.

Palabras Clave: Bancolombia, Solución Inmobiliaria, Colaboradores, Gerencia de zona, Clientes.

Introducción

En este trabajo se podrá encontrar un informe detallado de las actividades realizadas en la Oficina Principal de Bancolombia Zona Meta, lugar donde labore los últimos 4 meses y me desempeñe como Asistente de Gerencia Zona Meta, para lo cual se describirán las funciones que realice, objetivos propuestos, aportes a la empresa y la formación profesional de manera práctica que recibí en dicho lugar.

También se evidenciara lo más relevante del Grupo Bancolombia como su historia, misión, visión, valores corporativos, estructura organizacional, así como sus productos y servicios.

BANCOLOMBIA es una entidad bancaria que ha estado al servicio de los colombianos durante 140 años, en la actualidad está posicionado a nivel mundial como el quinto banco más sostenible del mundo y el primero en el continente Americano, gracias a su política medioambiental y social para la sostenibilidad del planeta; fue Incluido en el Robeco SAM sustainability yearbook, (anuario de sostenibilidad), en el cual se destacan a las organizaciones de diferentes tipos y tiene como objetivo dar a conocer internacionalmente las empresas con mejores prácticas orientadas a la sostenibilidad del medio ambiente, la economía y la sociedad.

Bancolombia fue reconocido con prácticas como: BanCO2, sucursales sostenibles, la adhesión a los Principios de Inversión Responsable de la ONU, y está consolidado como el único banco colombiano en el Índice Global de Sostenibilidad del Dow Jones, entre otros.

Justificación

Un profesional integral es un conjunto de elementos aprendidos que se van afianzando con la experiencia que pueda adquirir el estudiante en el proceso y como se desarrolla en este espacio; puede decirse que es la parte final del eslabón en el cual nos encontramos cada uno de nosotros al finalizar un proceso educativo; esta razón es uno de los principales motivantes para escoger una práctica profesional como opción de grado; este paso le permite al estudiante adquirir nuevos conocimientos, afianzar los que ya tiene y poder desarrollarse en un ámbito laboral.

Bancolombia entidad reconocida a nivel mundial por múltiples servicios, productos y facilitador en las necesidades financieras de todos los colombianos; permite a gran número de estudiantes poder realizar sus prácticas empresariales para hacer parte en la finalización del proceso educativo

1. Objetivos

1.1. Objetivo General.

Consolidar los conocimientos adquiridos en la formación universitaria mediante la práctica empresarial adquiriendo habilidades y estrategias que permitan enriquecer el perfil de cada profesional.

1.2. Objetivos específicos.

- Enfrentar retos y metas que se presentan en el medio, responder a estos de la manera más eficaz y profesionalmente.
- Generar soluciones a los clientes que soliciten productos y/o servicios del área encargada.

2. Presentación de la empresa – Grupo Bancolombia zona Meta

2.1. Reseña histórica

Han pasado 140 años desde el nacimiento del Grupo Bancolombia, una organización en la que hemos conservado, desde siempre, el propósito de ser un motor de desarrollo económico y social de los países en los que estamos presentes.

Durante este tiempo, la innovación en la experiencia de los clientes ha sido una meta constante y son muchas las evidencias de nuestro trabajo en este sentido. Por ejemplo, en 1969 en el BIC ofrecimos al mercado la primera tarjeta de crédito en toda América del Sur y en 1985 pusimos en funcionamiento la red de cajeros electrónicos.

En 1996 nuestra entidad fue pionera en el sistema financiero colombiano con la apertura de la primera Sucursal Virtual Personas. En 1999 inauguramos la Sucursal Virtual Empresas, la cual propició el primer sistema de pagos por Internet en Colombia; un año después, en 2000, presentamos la E-Card MasterCard, la primera tarjeta de crédito virtual en el país para realizar compras por Internet. En 2006 abrimos el primer corresponsal bancario en Colombia, un canal que ya se exportó a El Salvador, y con la APP, lanzada en 2012, hoy facilitamos más de 230 millones de transacciones al año.

Ha sido una historia de innovaciones no solo en productos y servicios, también en la forma en que nos relacionamos con nuestros clientes, buscando aportar cada día más a la calidad de vida de las personas, siendo una Banca más Humana.

GRUPO BANCOLOMBIA es un conglomerado de empresas financieras que ofrece un amplio portafolio de productos y servicios financieros en 10 países (Colombia, Panamá, El Salvador, Guatemala, Honduras, Perú, Costa Rica, Puerto Rico, Nicaragua e Islas Caimán) a una diversa base de entidades e individuos, cerca de 10 millones de clientes son atendidos en la actualidad por esta entidad.

En este momento el grupo Bancolombia cuenta con aproximadamente 10.000.000 clientes, 18.000 proveedores, 35.000 empleados, 8.000 cajeros, 1.000 sucursales, 16.000 PAC, 5.000 corresponsales bancarios y presencia en 10 países. (Junio 30, 2015).

2.1.1 La Banca más Humana

En el Grupo Bancolombia queremos generar relaciones de confianza a largo plazo con nuestros colaboradores, clientes y con la sociedad en general. Por eso, hemos basado nuestra labor en las siguientes premisas:

- El colaborador es lo más importante para nosotros, es nuestro punto de partida.
- La principal directriz en nuestro actuar: el respeto por la dignidad humana.
- Tenemos una visión humanista para ser más sostenibles y obtener mejores resultados.
- Ofrecemos las herramientas necesarias para permitir el logro de las metas personales y profesionales.
- Atributos permanentes: la conversación, la escucha, el respeto al otro y el cumplimiento de los compromisos

2.2. Misión

Somos el mejor aliado de los clientes en la satisfacción de sus necesidades financieras. Proveemos una amplia gama de productos y servicios con innovación, eficiencia y amabilidad, y generamos valor a nuestros clientes, colaboradores, accionistas y a la comunidad. (Bancolombia, 2016)

2.3. Visión

Ser una Organización comprometida con la excelencia, que satisface las necesidades financieras de los clientes, con soluciones integrales e innovadoras. (Bancolombia, 2016)

2.4. Nuestros Valores

- **Calidez:** El compromiso que tenemos de crear experiencias gratas con todas las personas con las cuales nos relacionamos.
- **Cercanía:** La convicción de reconocer al otro como ser humano, interesarnos por sus emociones, escucharlo y construir una relación de largo plazo.
- **Inclusión:** Construir, con nuestras acciones, una banca en la que todos seamos importantes para hacer una sociedad justa y equitativa.
- **Respeto:** Sensibilidad que reflejamos en nuestro comportamiento para situarnos en el lugar del otro, interesarnos por sus emociones, ser receptivos con sus necesidades y hacer de la confianza la base fundamental de nuestras relaciones. (Bancolombia, 2016)

2.5. Estructura organizacional Grupo Bancolombia

Mi labor en la entidad se ubica dentro de la Vicepresidencia de personas y Pyme, seguido de la Gerente Regional centro- Zona Meta, donde se encuentra mi área de trabajo como Asistente de Gerencia Zona Meta.

Figura 1. Organigrama Grupo Bancolombia

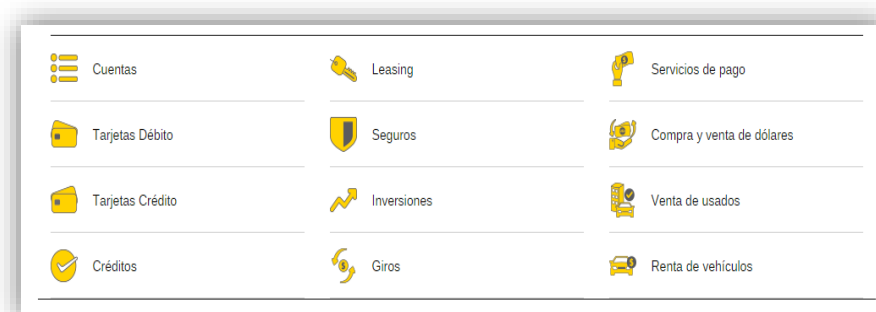


Fuente: Bancolombia, 2016.

2.6. Productos y Servicios

Son los productos que el banco ha creado para satisfacer las necesidades de los clientes, contamos con la posibilidad de abrir cuentas, obtener tarjetas, créditos, leasing, seguros, hacer inversiones, giros, comprar y vender dólares; entre otros servicios que no solo van dirigidos a personas naturales, sino también a empresas.

Figura 2. Productos y Servicios Bancolombia



Fuente: Grupo Bancolombia, 2016

2.7. Canales al Servicio

Bancolombia ha dispuesto gran número de canales, estos medios le prestan a los clientes y aliados un sin número de facilidades, al poder conectarse con el banco sin necesidad de ir a él; sirven como mediadores entre todas esas diligencias que hacemos de manera periódica y que muchas veces no tenemos el tiempo de realizar; estas cuentan con la misma seguridad que una sucursal física, están dispuestas para cada uno de nosotros a tan solo un clic, un toque o marcar un número telefónico; miles de operadores y servicios están dispuestos para atendernos las 24 horas del día.

Figura 3. Canales Bancolombia



Fuente: Grupo Bancolombia, 2016

3. Actividades realizadas dentro de la organización

Como Asistente de Gerencia Bancolombia Zona Meta realice labores tanto administrativas como operativas.

Entre lo que se destaca:

- Asistir a los comité gerencial realizada por once (11) gerentes de Oficina en los cuales se tratan temas como los resultados de las sucursales y cada uno de los departamentos del banco, se analiza el plan de trabajo y nuevos proyectos.
- Organizar capacitaciones dirigidas a asesores y cajeros.
- Hice parte de la Fundación Bancolombia apoyando al líder de zona Villavicencio en las campañas Navidad, Escolar y Material didáctico.
- Asistente de Gerencia centro – Zonal Meta.
- Realice labores como Auxiliar Integral II en la parte de Banca Inmobiliaria para Crédito de Vivienda.
- Realice labores de Informadora en la Oficina Principal Zona Meta.

3.1. Contrato

Contrato de aprendizaje universitario a término fijo por seis (6) meses, con apoyo de sostenimiento equivalente a 1'144.000 pesos mensuales.

3.1.2. Funciones del Contrato

Con el contrato se pacta una relación empleador empleado, en donde el estudiante fortalece sus conocimientos y aporta positivamente a la empresa con opción de ser contratado.

3.2. Evidencia de las actividades como Asistente de Gerencia Bancolombia Zona Meta

En este lapso de tiempo de las prácticas empresariales las actividades propuestas se encaminaron siempre al logro, en los que se tenía previsto la realización de informes, asistencia al Comité gerencial mensual que se realizaba en la entidad, la organización de Capacitaciones, apoyar y ser parte de la Fundación Bancolombia y demás que se presentaran.

3.2.1. Realización de Informes:

En este informe se puede evidenciar el tamaño comercial y la gestión comercial del año 2015, con la cuales son medidas todas las oficinas a lo largo del año, en este podemos evidenciar el desarrollo de cada sucursal comparando el resultado de octubre en comparación con enero; el tamaño comercial es la suma de las captaciones (cuentas ahorro, cuentas corriente, CDT, líneas de negocio, líneas colectivas) más las colocaciones (créditos de consumo, créditos hipotecarios, cartera comercial, cartera moneda extranjera, convenios, cartera banca de vehículos y cartera banca de empleados) y la gestión comercial es el 70% intermediación y 30 % comisiones de cada oficina, siendo la intermediación los recursos que captamos de los clientes.

Figura 4. Informe regular mensual

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	<i>Oficina</i>		Tamaño Comercial		Gestion Comercial		Reto 2016	Tamaño Comercial		Reto 2016	Gestion Comercial	
			Enero	Octubre	Enero	Octubre		ene-16	Diferencia		ene-16	Diferencia
57	Villavicencio		\$ 327.806,10	\$ 367.512,00	1488,20	1851	1,09	357308,649	\$ 10.203,35	1,09	1622,138	\$ 228,36
364	Maizaro		\$ 167.774,60	\$ 183.377,30	863,30	1035	1,09	182874,314	\$ 502,99	1,09	940,997	\$ 93,50
367	Granada Meta		\$ 76.496,90	\$ 90.141,60	477,70	599	1,09	83381,621	\$ 6.759,98	1,09	520,693	\$ 77,91
395	Éxito Villavicencio		\$ 97.822,50	\$ 111.674,90	574,20	693	1,09	106626,525	\$ 5.048,37	1,09	625,878	\$ 67,42
841	Catedral		\$ 166.349,40	\$ 187.620,90	1013,80	1372	1,09	181320,846	\$ 6.300,05	1,09	1105,042	\$ 267,16
844	Villacentro		\$ 118.769,10	\$ 126.741,80	729,00	889	1,09	129458,319	\$ (2.716,52)	1,09	794,61	\$ 94,39
849	Unicentro Villavicencio		\$ 63.330,30	\$ 64.665,50	421,30	486	1,09	69030,027	\$ (4.364,53)	1,09	459,217	\$ 26,28
890	Acacias Meta		\$ 80.474,80	\$ 87.527,30	493,10	656	1,09	87717,532	\$ (190,23)	1,09	537,479	\$ 118,42
802	Puerto Lopez		\$ 38.179,50	\$ 41.342,70	272,50	261	1,09	41615,655	\$ (272,96)	1,09	297,025	\$ (36,23)
289	Puerto Gaitán		\$ 29.120,90	\$ 27.158,60	242,50	231	1,09	31741,781	\$ (4.583,18)	1,09	264,325	\$ (33,73)
846	Cumaral		\$ 25.646,20	\$ 30.680,10	173,20	225	1,09	27954,358	\$ 2.725,74	1,09	188,788	\$ 35,91

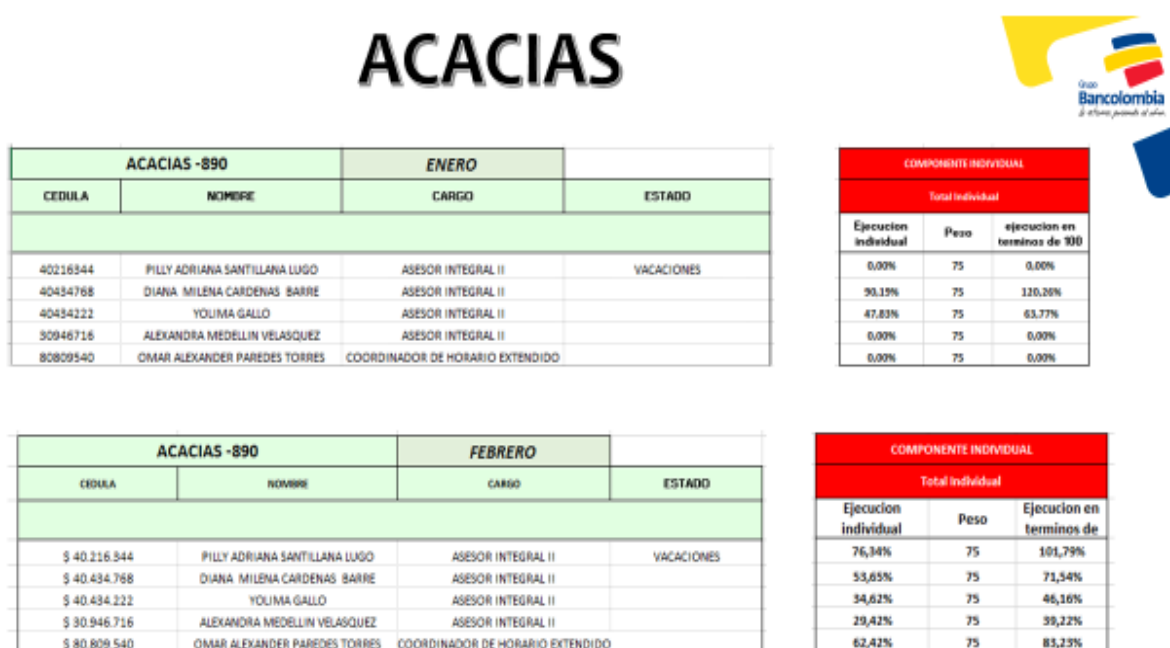
Fuente: Realizada por el Autor

Los asesores y coordinadores de horario extendido, son colaboradores que se encuentran trabajando en todas las sucursales de nuestra zona, a ellos semanalmente le pedimos un informe de ventas que vayan realizando, este debe ser enviado cada viernes al finalizar la tarde.

La finalidad de este es poder evidenciar el progreso de nuestra zona, también poder darles a ellos al detalle lo que van haciendo al mes, con eso tienen una idea de cuánto deben alcanzar para lograr las metas; estas metas están establecidas para cada colaborador en un Plan de Gestión Comercial de acuerdo al rol que desempeñan y al tamaño de la oficina.

Mensualmente a cada gerente que es el líder de la oficina se les envía un reporte de cómo sus colaboradores han estado trabajando cada mes. Al conglomerar todos los resultados semana tras semana, se les envía un posible resultado en cuanto al cumplimiento de su PGC.

Figura 5. Ejemplo medición mediante PGC (Plan de Gestión Comercial)



Fuente: Realizada por el Autor

3.2.2. Comité Gerencial:

Mensualmente se hace un comité de gerencia al cual asisten los 11 gerentes de las oficinas, ejecutivos Senior, el gerente de conciliación, gerente de valores, gerente de leasing, ejecutivo de convenios, ejecutivos de SUFI, ejecutivos de gobierno, entre otros; en él se tratan temas como resultados de las sucursales, y de cada uno de los departamentos del banco, planes de trabajo y nuevos proyectos, novedades, etc... su duración es de 8am-12m y 2pm-6pm. En algunas ocasiones somos visitados por otros colaboradores del banco, como analistas y gerentes que tienen esta zona en su plan de trabajo pero que no pueden estar en ella todo el tiempo.

3.2.3. Capacitaciones:

Organizar capacitaciones, de estas no se puede hablar con una exacta periodicidad, simplemente son organizadas desde el eje central y se van disponiendo para todos nuestros colaboradores cuando sea necesario. En el tiempo que estuve organice la capacitación de tarjetas de crédito, y las de seguros CARDIF.

3.2.4. Fundación Bancolombia:

Hice parte de la fundación Bancolombia, esta tiene varios ejes, yo ayude a la líder de Villavicencio en toda la gestión de la campaña de navidad, la campaña escolar y la campaña de material didáctico; el 19 de diciembre hicimos la entrega de los regalos de navidad a un sector vulnerable de la ciudad de Villavicencio, estos regalos fueron aportados por todos los colaboradores de la zona.

El 5 de marzo visitamos el municipio de San Carlos de Guaroa, con la ayuda de la gestora social hicimos la entrega de casi 300 kits escolares a los niños de una de las escuelas principales, este material fue aportado por todos los colaboradores del banco, pero para esta recolección se contactó una tienda de útiles escolares y se armó un kit para la facilidad de todos y el cumplimiento en las necesidades de los niños.

En la fundación también se maneja el eje del material didáctico, este material es un aporte que hace nuestra fundación a las demás fundaciones y entidades que lo soliciten, es material que se le entrega a cada colaborador para que este lo arme y lo devuelva así poder entregarle a mas grupos, entidades, fundaciones y sobre todo niños más posibilidades de aprender jugando.

3.2.5. Otros:

Como no solamente me desempeñé como asistente de gerencia sino también como auxiliar integral II en la banca inmobiliaria, e informadora alrededor de un mes, estuve en cada una de estas labores; en la banca inmobiliaria el movimiento es diferente ya que se atiende público y se gestiona todo lo relacionado con los créditos de vivienda; el proceso es el siguiente:

Las personas buscan un proyecto para la compra de su inmueble, bien sea financiado por Bancolombia o no, llegan a la oficina y gestionan con la banca inmobiliaria todo lo necesario para adquirir su vivienda, dependiendo de su oficio se les pide una documentación para justificar los ingresos y la actividad que realizan; se les entregan 3 formatos del banco, el anexo de riesgo, para la vinculación del cliente, el formato de actualización y el formato de autorización de datos personales.

El estudio para cada cliente dura 5 días donde se revisa la viabilidad de la documentación y la posibilidad de que el banco pueda prestar el monto solicitado por el cliente; cabe resaltar que el banco presta hasta el 70% del inmueble y el 30% es tratado con la constructora que corresponde a la cuota inicial. Este caso se monta en BIZAGI GO, esta herramienta nos permite validar toda la información con los analistas y validar que todo este correcto.

Luego de haber estudiado y salir favorecido el cliente se le entrega un pre aprobado para que pueda consolidar con la constructora el inmueble; alrededor de un mes y medio teniendo dura el proceso de estudio del crédito, teniendo en cuenta que no haya ningún contra tiempo, ya que siempre existen pequeños inconvenientes que retrasan el proceso. En caso de ser negativa la respuesta y el cliente sale por el contrario desfavorecido se le envía la carta de negación, si es negado por inconvenientes como saldos pendientes o capacidad de endeudamiento, se le aconseja al cliente

traer paz y salvo y disminuir las deudas para que sea posible ayudarles nuevamente con el estudio del crédito; este se vuelve a montar y se espera obtener buenos resultados.

Figura 6. Herramienta de Procesos BIZAGI GO

The screenshot displays the BIZAGI GO web application interface. At the top, there is a navigation bar with the BIZAGI logo, a search bar, and several icons. Below the navigation bar, the main content area is divided into sections. The first section, titled 'Regresar', contains a form with fields for 'Código Referido', 'Oficina Vendedor', 'Referido por', 'Oficina Referido', 'Región Referido', 'Cód. Of Radicación Radicación', 'Nombre susursal radicación', 'Zona radicación', 'Región radicación', 'Gerenciado por', and 'Responsable Comercial'. The second section, titled 'Información del participante', contains a table with columns for 'Tipo participante', 'Tipo documento', 'N° documento', and 'Nombre completo'. The third section, titled 'Información del producto', contains a form with fields for 'Producto' and 'Paquete inmobiliario'. The bottom section, titled 'Producto Asociado', contains a table with columns for 'Producto Asociado' and 'No hay registros'.

The screenshot displays the BIZAGI GO web application interface. At the top, there is a navigation bar with the BIZAGI logo, a search bar, and several icons. Below the navigation bar, the main content area is divided into sections. The first section, titled 'Casos BIZAGI', contains a table with columns for 'Estado', 'Categoría', 'Proceso', 'Actividad', 'Fecha de Creación', 'Fecha de Vencimiento', 'Fecha de Solución', 'Usuario Asignado', 'Oficina Usuario Asignado', and 'Vista'. The second section, titled 'Resumen del Caso', contains a form with fields for 'Concepto comitè', 'Observaciones comitè', and 'Actividad Económica'. The third section, titled 'Datos Actividad Concepto Análisis', contains a table with columns for 'Valor solicitado', 'Valor garantía', and 'Porcentaje de financiación'. The bottom section, titled 'Datos Generales del Crédito', contains a table with columns for 'Valor solicitado', 'Valor garantía', and 'Porcentaje de financiación'.

Fuente: Aplicativo Bancolombia

4. Aportes a la empresa y a su formación profesional

4.1 Aportes a la Empresa.

Creación de la planilla de recepción de mercancía para el óptimo funcionamiento de la oficina.

Figura 7. Plantillas Oficina

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	GERENCIA DE ZONA META										
2	PLANILLA DE RECIBO DE CORRESPONDENCIA										
3	NOMBRE	REMITENTE	# DE GUIA	FECHA DE RECIBIDO	OBSERVACIONES						
4	Flover mauricio poveda	suppla cargos s.a.s	81717373	15/04/2016	recibe natalia						
5	Gustavo adolfo rodriguez	bancolombia s.a.s	24503040	15/04/2016	recibe gustavo						
6	jose mesias sachica	guzman internacional	7,00008E+11	15/04-/2016	Jose sachica						
7	papeleria	cadena paqueteo	34024623299	15/04/2016							
8											
9											
10											
11											
12											
13											

Fuente: Realizada por el Autor

Creación de la planilla de seguimiento para los asesores y coordinadores de horario extendido

Figura 8. Planilla Oficina

A	B	C	D
PUERTO GAITAN		ENERO	
Cedula	Nombre	Cargo	Estado
1121123564	YADIRA ALEJANDRA ROJAS HERNAND	ASESOR COMERCIAL	ACTIVO
1121110297	YENNY AMILE BELLO LOPEZ	ASESOR INTEGRAL II	ACTIVO
1121903001	DIANA ALVAREZ MONTEJO	COORDINADOR DE HORARIO EXTENDIDO	ACTIVO
CREDIAGIL			
Logro	Reto	Ejecucion individual	Ejecucion
M-	M-	X	X
1,00	2	0,00X	0,00X
1,00	2	0,00X	0,00X
1,00	2	0,00X	0,00X
1,00	2	0,00X	0,00X
TARJETAS DE CREDITO			
Logro	Reto	Ejecucion individual	Ejecucion
Nu	Nu	X	X
1	3	0,00X	0,00X
1	3	0,00X	0,00X
1	3	0,00X	0,00X
1	3	0,00X	0,00X
SEGUROS			
Logro	Reto	Ejecucion individual	Ejecucion
\$	\$	X	X
1	\$555.000.000	0,00X	0,00X
1	\$555.000.000	0,00X	0,00X
1	\$555.000.000	0,00X	0,00X
1	\$285.000.000	0,00X	0,00X
CREDITO DE PERSONAS			
Logro	Reto	Ejecucion individual	Ejecucion
\$	\$	X	X
1	\$15.000.000	0,00X	0,00X
1	\$57.000.000	0,00X	0,00X
1	\$57.000.000	0,00X	0,00X
1	\$15.000.000	0,00X	0,00X
SOLUCION INMOBILIARIA			
Logro	Reto	Ejecucion individual	Ejecucion
\$	\$	X	X
1	\$57.000.000	0,00X	0,00X
1	\$57.000.000	0,00X	0,00X
1	\$57.000.000	0,00X	0,00X
CDI			
Logro	Reto	Ejecucion individual	Ejecucion
\$	\$	X	X
1	\$150.000.000	0,00X	0,00X
1	\$150.000.000	0,00X	0,00X
1	\$150.000.000	0,00X	0,00X
1	\$150.000.000	0,00X	0,00X
OTROS PRODUCTOS			
Logro	Reto	Ejecucion individual	Ejecucion
Nu	Nu	X	X
1	35	0,00X	0,00X
1	35	0,00X	0,00X
1	35	0,00X	0,00X
1	18	0,00X	0,00X

COMPONENTE INDIVIDUAL		
Total Individual		
Ejecucion Individual	Peso	Ejecucion en Terminos de 100%
0,00%	75	0,00%
0,00%	75	0,00%
0,00%	75	0,00%

Fuente: Realizada por el Autor.

4.2 Aportes en la Formación Profesional

El manejo de información que era vital, sobre todo cuando pase al área de banca inmobiliaria ya que había que manejar formularios importantes que debían tener firma de los clientes, aprender a diligenciar formatos de vinculación, tomar pagares, manejar clientes y más que clientes sueños de los clientes, porque adquirir una vivienda es una parte fundamental en el plan de vida de una persona y es de gran importancia darle respuesta lo más pronto y profesionalmente posible.

Conclusiones

La experiencia es una parte fundamental en la formación de un profesional integral, creo que es necesario, se podría decir fundamental el que cada estudiante pueda vivir una experiencia laboral, que le permita conocer este mundo, en el cual se adquieren responsabilidades irremplazables, que a pesar de su dificultad o la poca capacitación que tengamos para esta deben ser ejecutadas por que ya no es mostrar resultados para nuestro beneficio, sino para el beneficio de un número de personas que dependen de nosotros indirectamente. se adquiere madurez y un sinnúmero de conocimientos que hacen de cada uno de nosotros mejores en el proceso.

Doy infinitas gracias a Bancolombia por hacerme un colaborador más y poder aprender más cada día, todos los días pude aprender algo nuevo y el hecho de desempeñarme en varios cargos me dejo ver los dos lados, hace un tiempo pensaba en lo diferente que eran las cosas, ya que siempre había estado del lado del cliente donde solo iba por mis productos, ahora siendo del lado del banco como colaborador pude ver el lado más humano del que siempre se habla, y pude ver como no solo los sueños de los colaboradores mueven el banco sino como cada uno de ellos le entrega el alma y hace de las aspiraciones de los que se acercan a ellos sus aspiraciones.

Referencias

Grupo Bancolombia, (2016), Quienes somos, Villavicencio, Obtenido de:
<http://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/informacion-corporativa/quienes-somos/>

Grupo Bancolombia, (2016), Conoce nuestro Grupo Bancolombia, Villavicencio, Obtenido de:
<http://www.grupobancolombia.com/wps/wcm/connect/ff0fc39e-42d8-4930-be60-5228a6404fb2/Manual+Grupo+Bancolombia+Junio+2015.pdf?MOD=AJPERES>

Grupo Bancolombia, (2016), Glosario, Villavicencio, Obtenido de:
<http://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/glosario/>