

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL BANCO BBVA



VALENTINA AGUIRRE ORTIZ



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO

2023

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL BANCO BBVA

VALENTINA AGUIRRE ORTIZ

Informe de grado presentado como requisito para optar al título de profesional en Negocios  
Internacionales

Tutor

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS

Profesional en Comercio Exterior

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2023

**Autoridades Académicas**

**P. JOSE GABRIEL MESA ANGULO, OP.**

Rector General

**P. EDUARDO GONZALES GIL, O.P.**

Vicerrector Académico General

**P. JOSÉ ANTONIO BALAGUERA CEPEDA, O.P.**

Rector Sede Villavicencio

**P. RODRIGO GARCIA JARA, O.P.**

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

**JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN**

Secretaria de División Sede Villavicencio

**Doc. ERNESTO JOSE CAMARGO HERNANDEZ**

Decano Facultad de Negocios Internacionales

### **Agradecimientos**

Primeramente, quiero darle gracias a Dios, por haberme llenado de tantas bendiciones y haberme brindado la oportunidad de llegar a este punto y culminar mi carrera profesional. A mis padres por ser el mejor ejemplo de constancia, por estar conmigo en cada paso de mi vida y ser la más linda motivación; todo lo que soy es gracias a ellos.

A mis abuelos, que son como mis segundos padres, porque siempre han estado a mi lado, haciendo parte de mi proceso de formación, y gracias a ellos, es que crecí en una familia de valores y llena de amor. A mis hermanos, que siempre han estado para apoyarme y han estado conmigo en cada momento.

Por último, a la Universidad Santo Tomás, por ser mi casa de formación profesional.

## Tabla de Contenido

<b>Glosario de Términos</b> .....	7
<b>Resumen</b> .....	8
<b>Abstract</b> .....	9
<b>1. Objetivos</b> .....	10
<b>1.1 Objetivo General</b> .....	10
<b>1.2 Objetivos Específicos</b> .....	10
<b>2. Perfil de la empresa</b> .....	11
<b>2.1 Ubicación</b> .....	11
<b>2.2 Misión</b> .....	11
<b>2.3 Visión</b> .....	11
<b>2.4 Portafolio de Servicios</b> .....	11
<b>2.5 Cargo y Funciones (Asistente Administrativa y Operativa Zona Oriente)</b> .....	12
<b>2.6 Organigrama</b> .....	14
<b>3. Justificación de la práctica</b> .....	15
<b>3.1 Aportes del practicante a la empresa</b> .....	15
<b>3.2 Aportes de la empresa al practicante</b> .....	18
<b>Conclusiones y Recomendaciones</b> .....	19
<b>Referencias</b> .....	21

**Tabla de Figuras**

<b>Figura 1</b> Organigrama Operacional Territorial Centro – Oriente.....	14
<b>Figura 2</b> Ejecución por productos tercera semana Noviembre.....	15
<b>Figura 3</b> Productividad diaria por oficina.....	16
<b>Figura 4</b> Resultados consumo en presentación de cierre de mes.....	17

## Glosario de Términos

**Gestor Comercial (GC):** Funcionario del banco que se encarga de la atención al cliente, en cuanto al mantenimiento de la cartera de clientes, fidelización y captación de nuevos clientes, junto con la venta de productos financieros. (INESE, 2019)

**Ejecutivo de Banca Personal (EBP):** Funcionario del banco encargado de brindar servicios financieros a clientes con rentas medias-altas, encaminados a gestionar su patrimonio a largo plazo. (Ucha, 2015)

**Asesor Integral de Servicio (AIS):** Funcionario del banco encargados de brindar asesoría financiera de productos como seguros y tarjetas de crédito, manejo de dinero, venta de productos financieros, apertura de CDT's, entre otros. (UNP, 2021)

**Gerente:** Funcionario del banco líder de determinada sucursal u oficina encargado de velar por el cumplimiento de las metas otorgadas, supervisando las transacciones que tengan lugar en la oficina, aprobación de solicitudes de líneas de crédito y establecer estrategias para el cierre de negocios. (Nuevoo, 2022)

**Director de Zona:** Funcionario del banco encargado de una zona a nivel nacional, para el control y supervisión de la misma, siendo también líder en el establecimiento de estrategias para el cumplimiento de los objetivos por cada una de las oficinas a su cargo, con el fin de cumplir con la meta propuesta como zona.

## Resumen

El presente informe tiene como finalidad acreditar la experiencia obtenida en la práctica profesional realizada en la empresa BANCO BBVA, la cual es una de las mayores entidades financieras del mundo y sus principales mercados son España, Argentina, Colombia, México, Perú, Venezuela, Uruguay y Turquía. Su visión se centra en el cliente y provee un portafolio amplio de servicios tanto de Banca Empresarial como de Banca Personal. En el periodo de 6 meses de práctica, se logró el aumento de la productividad de la Zona Oriente del banco y el consolidamiento de estrategias para el fortalecimiento y continuo crecimiento de la misma.

Como resultado de lo expuesto anteriormente se adquiere experiencia en estudios de mercado, captación de clientes, estrategia administrativa, análisis estadísticos, entre otros. Lo anterior, con la finalidad de que el practicante mediante sus conocimientos y la capacitación brindada en la empresa, logre desempeñar el cargo de la Asistencia Administrativa y Operativa de la Zona Oriente

El modelo de trabajo se caracteriza por un seguimiento oportuno de cada una de las oficinas y sedes pertenecientes a la Zona Oriente del Banco BBVA en Colombia. De esta manera, lo anterior va a permitir el cumplimiento de las metas planteadas por la territorial general del banco, con las metas por director, con las metas gerenciales, y así sucesivamente. Todo esto nos permite ver un escenario, en el cual se debe ser muy preciso en los objetivos, ya que el cumplimiento de un área, permite el cumplimiento de otra área superior, lo cual permite ver un panorama, en el cual, el trabajo en equipo permite el fortalecimiento de la empresa y el éxito en los resultados.

**Palabras Clave:** Banca empresarial, banca personal, territorial, zona oriente.

### **Abstract**

The main purpose of the following document is to accredit the experience obtained in the professional practice made in the BBVA BANK, which is one of the major financial entities around the world and its principal markets are Spain, Argentina, Colombia, Mexico, Peru, Venezuela, Uruguay and Turkey. Its vision is focus on the client and provides a broad portfolio of services for both Business Banking and Personal Banking. In the 6 months period of professional practices, the increase of the Eastern Zone Bank productivity was achieved, along with the consolidation of strategies for the strengthening and continue increasing of it.

As a result of the above, experience was acquired in marketing research, customer acquisition, administrative strategy, statistical analysis, among others. The foregoing, with the purpose that the professional practitioner through its knowledge and the training provided by the company, achieve performing the position of Administrative and Operational Assistance of the East Zone.

The work model is characterized by the timely and correct monitoring of the offices and headquarters belonging to the Eastern Zone of the BBVA Bank in Colombia. In this way, the foregoing will allow the accomplishment of the goals established by the General Territorial of the bank, with the Directors goals, with the Managerial goals, and so on. All of this, enable us to see a scenery, in which it is required to be very accurate with the objectives, because the achievement of one area, allows the achievement of other superior area, giving us a panorama where the team work give as a result the business strengthening and the success in results.

**Keywords:** Business banking, personal banking, territorial, east zone.

## 1. Objetivos

### 1.1 Objetivo General

El objetivo general del Banco BBVA es tener un modelo diferencial de hacer banca con el propósito de poner al alcance de todos diversas oportunidades, con el fin de generar un impacto positivo en la vida de las personas, las empresas y la sociedad en su conjunto. De ahí deriva su interés en encontrar estudiantes que tengan toda la disposición para fortalecer su talento humano, que es la base para la captación de nuevo clientes y nuevas oportunidades en el mercado.

De esta manera, para el área específica al que iba dirigida la práctica en la ciudad de Villavicencio, el objetivo general es:

Fortalecer e incentivar el crecimiento de la Zona Oriente del banco BBVA desempeñando asistencia administrativa de negocio, a través de las capacitaciones otorgadas por el banco y los conocimientos adquiridos como Negociadora Internacional, cumpliendo y añadiendo valor a las funciones corporativas.

### 1.2 Objetivos Específicos

A continuación, teniendo en cuenta lo anterior, se mencionarán una serie de objetivos específicos para poder cumplir con el propósito del Banco BBVA.

- Realizar adecuado seguimiento del desempeño de cada una de las oficinas y brindar apoyo a la dirección general.
- Establecer estrategias de crecimiento de los productos bancarios para cumplir los objetivos de la zona.
- Crear cuadros estadísticos, comparativos y de resultados de la zona oriente.

## **2. Perfil de la empresa**

### **Banco BBVA Colombia**

#### **2.1 Ubicación**

El domicilio principal del Banco es la ciudad de Bogotá, Distrito Capital, y en ella está la sede de su administración social, con la facultad de crear sucursales y agencias en otros lugares dentro y fuera del país. (Estatuto Social BBVA, Art 3). Como es el caso de la sede principal del banco en el centro de la ciudad de Villavicencio, en la dirección Calle 38 # 31 – 74, en la cual se desarrolló la práctica empresarial.

#### **2.2 Misión**

“Generar confianza al servir más y mejor a nuestra clientela, con transparencia e integridad, ofreciendo siempre productos de la más alta calidad.” (BBVA, Banco BBVA, 2022)

#### **2.3 Visión**

“BBVA Colombia trabaja para construir relaciones duraderas con las personas y aportar el máximo valor posible, tanto a sus grupos de interés como a la sociedad en general, para hacer más sencilla la vida de todos.

Para ello, ha establecido su visión como empresa: “Trabajar por un futuro mejor para las personas” y también unos principios de actuación, que definen su compromiso con esos grupos de interés. (BBVA, Historia, 2022)

#### **2.4 Portafolio de Servicios**

Los portafolios brindan al cliente una atención integral a través de la oferta de productos y servicios que permiten transaccionalidad para el manejo de los recursos y facilidad para cubrir las necesidades de liquidez a corto plazo, brindando beneficios para ahorrar e invertir dinero. Dentro de los más reconocidos están:

- Fondos de Inversión
- CDT
- Créditos Hipotecarios
- Libranzas
- Tarjetas de Crédito
- Cuentas de nómina
- Seguros
- Créditos de vehículos y consumo

## **2.5 Cargo y Funciones (Asistente Administrativa y Operativa Zona Oriente)**

El cargo asignado en la empresa BBVA es el de Asistente Administrativa y Operativa Zona Oriente, cuya labor es el continuo seguimiento de la productividad de las oficinas por medio de informes detallados a la Dirección de Zona, con el fin de poder plantear estrategias para el correcto cumplimiento de las metas establecidas.

Las primeras dos semanas fue otorgada la capacitación, la cual fue realizada por la anterior practicante en el cargo y la Dirección de Zona, en la cual se le fue otorgado al practicante usuario y acceso a las plataformas del Banco, en las cuales contaba con herramientas que permitían visualizar datos importantes como históricos de productividad y metas por oficina, los cuales permitían ir obteniendo información importante para el planteamiento de estrategias y adecuado seguimiento de la productividad, donde estos se verían reflejados en los informes entregados a la Dirección Zonal. A su vez se le explicó al practicante diversos términos importantes para entender el funcionamiento en el banco, desde los cargos como lo son AIS (Asistente Integral de Servicios), EBP (Ejecutivo de Banca Personal), GC (Gestor Comercial), entre otros, a el entendimiento del significado de los productos que otorga el banco como lo son créditos hipotecarios, ahorros fijos, tarjetas de créditos, y demás portafolio mencionado anteriormente.

Una vez otorgadas todas las herramientas, se establecen las funciones primordiales, las cuales son la elaboración de seguimientos de productividad diarios, mensuales y trimestrales. El informe diario se basaba en los reportes que le otorgaban los AIS, EBC y GC a cada Gerente de oficina, de la productividad realizada en dicha fecha al finalizar el día, donde el Gerente a su vez, le hacía llegar al practicante y a la directora de zona dicha información, con el fin de poder ir

viendo como cerraban el día. Esta información se diligencia en una plantilla realizada por el practicante, donde se podía reflejar por oficina y por producto el desempeño, con el fin de hacer conocer a cada oficina su acumulado del día y poder felicitar o en su defecto, incentivar a determinada oficina, a mejorar su productividad el día siguiente, con el fin de compensar el del día anterior. El informe mensual es uno clave, debido a que las metas que otorga el banco son objetivos a cumplir al finalizar cada mes, por consiguiente, el informe diario, día tras día, va permitiendo saber qué tan lejos estamos de alcanzar la meta al llegar el último día del mes. Lo mismo pasa con el trimestral, se hacen análisis trimestrales, con el fin de poder tener una visión del comportamiento de la productividad en dichas zonas y ver ya a mayor escala, cuál va ser el crecimiento y posibles resultados de los trimestres que viene, con el fin de poder cerrar el año de la mejor manera posible.

De esta manera, mensualmente y trimestralmente se realizan reuniones con la directora de zona oriente y los gerentes de cada una de las oficinas pertenecientes, con el fin de compartir los resultados obtenidos, dar a conocer quiénes sí y quiénes no cumplieron la meta, los puntos por mejorar, se comparten las estrategias y nuevas metas por cumplir del mes o trimestre siguiente.

Hay que tener en cuenta, que se realizan esos constantes seguimientos, debido a que todo es una cadena de procesos y un trabajo en equipo, que permiten no solo el posicionamiento de la zona oriente en el banco, si no el posicionamiento del Banco a nivel general frente a la competencia. De allí la importancia de un buen seguimiento y la entrega de buenos resultados.

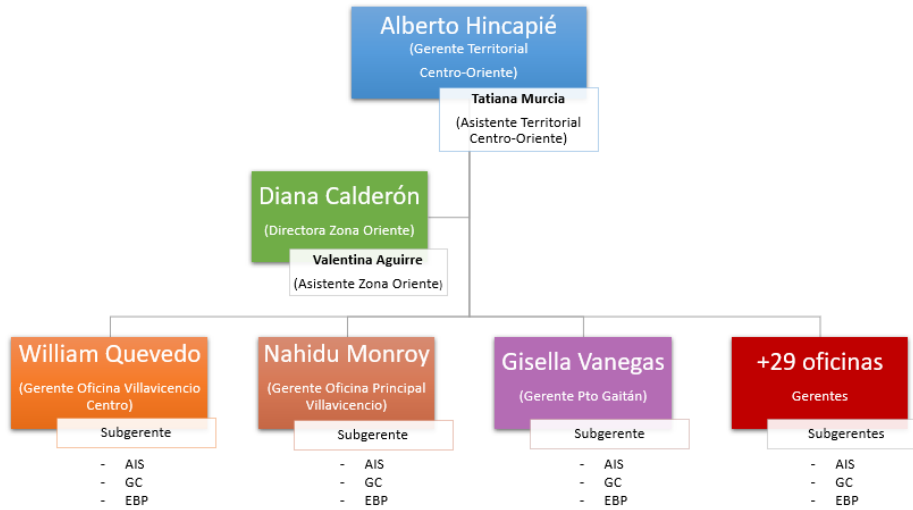
Como otras funciones establecidas, estaban las siguientes:

- Ferias de créditos de vivienda (hipotecarios) en las oficinas y lugares estratégicos de la ciudad, con el fin de educar a los consumidores e incentivar la adquisición de los mismos. Es importante mencionar que los créditos hipotecarios son uno de los productos de mayor relevancia para el banco, por tal motivo, es uno de los productos en los que más se trabaja.
- Apoyo directo y solución de dudas a los gerentes y demás funcionarios a través de grupos de WhatsApp, teléfono fijo, celular y correo corporativo.
- Manejo de las plataformas del banco, en los cuales se podían descargar históricos de productividad, que permitían generar estrategias y tener un visual del comportamiento de la zona años atrás.
- Planeación de viajes de la Directora de Zona a las oficinas de otras ciudades, en los cuales generalmente los resultados no estaban siendo muy buenos, y se necesitaba una

acción inmediata, por lo cual urgía la visita, para realizar reuniones presenciales y generación de estrategias.

## 2.6 Organigrama

*Figura 1 Organigrama Operacional Territorial Centro – Oriente*



**Nota:** Jerarquía operacional teniendo en cuenta el Gerente de la Territorial Centro-Oriente, junto con la Dirección y Gerencia de la Zona Oriente del banco.

### 3. Justificación de la práctica

#### 3.1 Aportes del practicante a la empresa

Creación de estrategias satisfactorias con el fin de cumplir las metas de la zona y el fortalecimiento de la misma, donde el análisis de datos era fundamental, junto con un seguimiento sólido y constante del comportamiento de cada una de las oficinas, con el fin de identificar fortalezas y debilidades, que permitieron crear planes de acción e informes oportunos.

Por lo tanto, para el cumplimiento de lo mencionado anteriormente, se elaboraron los siguientes formatos:

**Figura 2** Ejecución por productos tercera semana Noviembre

BBVA Creando Oportunidades																					
EJECUCIÓN POR PRODUCTOS TERCERA SEMANA - NOVIEMBRE																					
ZONA ORIENTE			Consumo libre							Libranza							Hipotecario				
ZONA	CODIGO	OFICINA	Proyección	Ejecución 1ra semana	Ejecución 2da semana	Ejecución 3ra semana	Diferencia al 30%	% Cum	Proyección	Ejecución 1ra semana	Ejecución 2da semana	Ejecución 3ra semana	Diferencia al 30%	% Cum	Proyección	Ejecución 1ra semana	Ejecución 2da semana	Ejecución 3ra semana	Diferencia al 30%	% Cum	
Zona Oriente	77	AGUAZUL	450	99.4	235.6	346.4	58.6	77.0%	1134	52.0	52.0	269.0	751.6	23.7%	180	0.0	0.0	0.0	162.4	0.0%	
Zona Oriente	202	PUERTO GAITAN	430	152.9	237.9	477.1	-90.1	111.0%	688	337.1	543.2	556.9	62.3	80.9%	0	91.0	91.0	91.0	-91.0	#DIV/0!	
Zona Oriente	222	AG BBIATOLEMAIDA	0	0.0	0.0	7.3	-7.3	#DIV/0!	3558	606.9	694.0	1010.3	481.9	60.9%	335	0.0	0.0	0.0	301.7	0.0%	
Zona Oriente	226	AG TAURAMENA	452	56.0	56.0	150.0	256.0	33.2%	433	249.0	249.0	243.0	151.2	55.5%	0	0.0	0.0	0.0	0.0	#DIV/0!	
Zona Oriente	233	RIO DE ORO	0	0.0	0.0	32.7	-32.7	#DIV/0!	933	175.0	0.0	956.5	-116.8	102.5%	653	179.0	0.0	302.0	286.0	46.2%	
Zona Oriente	236	SAN SIMON	1300	536.9	678.1	750.2	419.8	57.7%	1496	601.0	889.3	1546.5	-200.1	103.4%	1.005	56.0	156.0	238.0	666.1	23.7%	
Zona Oriente	296	ACACIAS	450	19.9	194.0	257.0	148.0	57.1%	660	173.5	371.0	836.9	-242.9	126.8%	353	95.0	0.0	0.0	317.8	0.0%	
Zona Oriente	352	VILLAVICENCIO CTRO	0	0.0	120.0	120.0	-120.0	#DIV/0!	1557	406.7	425.7	425.7	975.6	27.3%	638	150.0	280.0	280.0	293.9	43.9%	
Zona Oriente	357	ESPINAL	518	10.0	10.0	73.0	393.2	14.1%	1515	373.0	594.0	955.0	408.5	63.0%	467	122.0	122.0	122.0	298.3	26.1%	
Zona Oriente	361	AVENIDA LA TOMA	1100	47.3	269.7	269.7	720.3	24.5%	960	321.5	515.0	515.0	349.0	53.6%	759	66.0	157.0	157.0	526.4	20.7%	
Zona Oriente	362	PARQUE MURILLO	870	125.8	125.8	149.8	633.2	17.2%	2829	201.5	296.5	508.5	2037.6	18.0%	2.075	15.0	135.0	135.0	1732.3	6.5%	
Zona Oriente	364	FLORENCIA	500	114.3	114.3	208.5	241.5	41.7%	1136	460.0	460.0	684.5	337.9	60.3%	547	0.0	0.0	60.0	432.1	11.0%	
Zona Oriente	385	GARDON	660	174.2	213.3	252.3	341.7	38.2%	902	319.0	402.5	704.4	107.4	78.1%	226	15.0	120.0	120.0	83.1	53.2%	
Zona Oriente	435	IBAGUE	500	265.3	363.6	431.2	18.8	86.2%	2096	824.7	1219.8	1625.8	250.6	78.0%	965	25.0	37.0	117.0	751.1	12.1%	
Zona Oriente	483	LOS ALMENDROS	450	125.7	125.7	125.7	279.3	27.9%	450	288.0	288.0	288.0	117.0	64.0%	485	100.0	100.0	100.0	336.4	20.6%	
Zona Oriente	489	LA ESPERANZA	920	135.2	211.4	522.1	305.9	56.8%	1017	472.6	487.6	608.2	307.1	59.8%	1.014	65.0	65.0	280.0	632.2	27.6%	
Zona Oriente	636	AMBALA	520	56.9	158.5	160.5	307.5	30.9%	1512	107.5	211.0	331.0	1029.8	21.9%	683	0.0	0.0	12.0	602.4	1.8%	
Zona Oriente	650	INEIVA	610	207.1	207.1	301.4	247.6	49.4%	1568	334.0	547.0	1370.4	40.8	87.4%	699	154.0	475.0	475.0	154.2	67.9%	
Zona Oriente	663	GRANADA	550	343.8	463.7	601.4	-106.4	109.3%	1129	489.0	654.3	1172.6	-156.5	103.9%	274	195.2	195.2	195.2	51.5	71.2%	
Zona Oriente	677	YOPAL UNICENTRO	350	120.0	120.0	589.0	-274.0	168.3%	740	308.0	308.0	440.0	226.0	59.5%	559	0.0	0.0	220.0	283.2	39.3%	
Zona Oriente	700	PAZ DE ARIPORO	600	4.6	4.6	4.6	535.4	0.8%	795	190.0	190.0	190.0	525.0	23.9%	0	0.0	0.0	104.0	-104.0	#DIV/0!	
Zona Oriente	714	PITALITO	500	49.0	117.2	117.2	332.8	23.4%	1807	399.0	676.0	950.3	37.4%	726	224.0	224.0	224.0	429.3	30.9%		
Zona Oriente	742	PUERTO LOPEZ	260	38.0	38.0	127.1	106.9	48.9%	810	30.0	30.0	658.0	71.0	81.2%	0	0.0	0.0	0.0	0.0	#DIV/0!	

**Nota:** Ejecución por productos (consumo libre, libranza, hipotecario, tarjetas de crédito, etc) por oficina de la Zona Oriente a la tercera semana del mes de Noviembre.

Este formato se elaboró con el propósito de llevar un seguimiento semanal de la ejecución de cada una de las oficinas por producto, con el fin de poder evidenciar la proyección a cumplir por mes y el avance de cada una de las oficinas tras cada semana, y poder tener el visual del acercamiento a dicha proyección, a través del % de cumplimiento.

**Figura 3** Productividad diaria por oficina

OFICINA	PRODUCTO	EJECUCIÓN 20 DE DICIEMBRE	
		ALTAS	MM
CC PRIMAVERA	Hipotecario		
	Consumo	3	165
	Libranza	1	45
	Seguro	1	0,718
	TDC (Unidades)	1	
	Nominas		
	Facturacion PyMes		
	CDT nuevo		
	CDT renovacion		
	Ahorro fijo		
CC UNICO	Hipotecario	1	173
	Consumo	1	47
	Libranza		
	Seguro	1	1,629
	TDC (Unidades)	1	
	Nominas	1	1
	Facturacion PyMes		
	CDT nuevo		
	CDT renovacion		
	Ahorro fijo	1	20
GRANADA	Hipotecario		
	Consumo	1	43
	Libranza		
	Seguro	1	0,3
	TDC (Unidades)	2	
	Nominas	1	1
	Facturacion PyMes		
	CDT nuevo		
	CDT renovacion		
	Ahorro fijo		

**Nota:** Ejecución diaria de los productos (consumo libre, libranza, hipotecario, tarjetas de crédito, etc) por oficina de la Zona Oriente.

Este formato se elaboró con el propósito de llevar un visual de la productividad ejecutada en un día determinado, con el fin de pasar reporte a Dirección de Zona de la ejecución diaria que tuvo cada oficina y poder evidenciar el trabajo hecho durante una jornada de trabajo. Esta ejecución por producto se mide por Altas (cantidad de cuentas o transacciones) y su MM (valor en millones), excepto las tarjetas de crédito, que solo se medían por Altas, sin importar el cupo.

Figura 4 Resultados consumo en presentación de cierre de mes



**Nota:** Visual de resultados de créditos de consumo a través de la presentación que se elabora al finalizar cada mes. Elaboración propia.

Esta presentación se elabora a cierre de cada mes, con el fin de poder tener un visual de la productividad de la zona, para la reunión que hace la Directora de Zona con los gerentes de cada una de las oficinas, y poder dar a conocer la productividad y desempeño con el que se cerró el mes. Se realiza un formato en el que se puede evidenciar la ejecución de las oficinas, por cada producto, y los resultados se muestran de manera descendente según % de ejecución, teniendo en cuenta el presupuesto asignado vs lo facturado, y así sucesivamente con cada uno de los productos.

### **3.2 Aportes de la empresa al practicante**

El Banco BBVA permitió afianzar las habilidades y conocimientos del practicante mediante un gran empalme en el mundo de la administración y las finanzas, el cual permitió conocer más a fondo la relación de los bancos y demás actores en la economía, y cómo mediante un buen estudio y análisis de datos se pueden establecer medidas de acción para cualquier decisión operativa y empresarial. A su vez, le permitió crear conexiones con diversos cargos y departamentos, que le abrieron diversas puertas y oportunidades de aprendizaje, pasando de lo teórico a lo práctico, generando responsabilidad y compromiso por cada uno de los procesos, adquiriendo un gran sentido de pertenencia por la empresa.

## Conclusiones y Recomendaciones

Las entidades financieras juegan un papel demasiado importante en la economía, ya que son las que le proporcionan la liquidez necesaria para su continuo crecimiento, de tal manera, que entre más sólido y equilibrado sea el sistema financiero, más van a contribuir al desarrollo y crecimiento tanto de la sociedad como el país. (Saber Más, 2022). Por consiguiente, el haber podido desempeñar el cargo como Asistente Administrativa y Operativa Zona Oriente, permitió tener una visión más clara de la importancia de un actor financiero como lo es un Banco, permitió conocer más a fondo cada uno de los productos del portafolio que benefician a los clientes y les permiten cumplir sus sueños, a la vez, que van permitiendo un flujo de capitales que ayuda a la sostenibilidad del banco y de la economía.

A su vez, el desempeñar dicho cargo, permitió conocer todo el procedimiento operativo que se requiere para que el Banco preste su servicio y desempeñe sus funciones de la mejor manera, desde la importancia de generar estrategias para el cumplimiento de las metas, el estudio de mercado para la captación de clientes, generación de un portafolio amplio que permita brindar diversas opciones para atraer clientes, la búsqueda de valor agregado a los servicios financieros que generen una buena competitividad en el mercado, entre otras.

Es importante mencionar, que todo lo anterior, por más buen trabajo que se haya logrado desempeñar como Asistente Administrativa y Operativa de la Zona Oriente del banco, el trabajo en equipo de cada uno de los trabajadores, es la clave de la excelencia en los resultados, las funciones están tan bien esclarecidas por cargo, que el trabajo de cada uno de ellos, es el que permite el continuo crecimiento de la entidad financiera. De tal forma, que si hay un fallo desde el AIS, que es el cargo principal de atención directo al cliente, que maneja caja y ofrece servicios básicos como tarjetas de crédito, entre otros productos financieros, podría llegar a desequilibrar el buen cumplimiento de metas de los cargos superiores, como lo son Gerentes y Directora de Zona. De allí, la importancia de tener un equipo estructurado y sólido, y lo clave que son las reuniones mensuales y trimestrales, para ir actuando según los resultados de los trabajadores, el comportamiento del mercado y la competencia.

Con respecto a las recomendaciones, es importante tener en cuenta que es muy importante la mejora en el acompañamiento por parte de la Facultad de Negocios Internacionales, en la realización de las prácticas, desde el lograr el contacto con una empresa que permita desarrollar tus prácticas empresariales, teniendo en cuenta que la demanda es muy alta y que la elaboración de convenios permite la creación de nuevos lazos y conexiones que un futuro ayudarán a más estudiantes a realizar sus prácticas, y a su vez, durante el proceso de desarrollo de las prácticas, ya que muchas expectativas no quedan claras, y atrasan procesos tanto para la empresa, el estudiante y la misma universidad.

Finalmente, teniendo en cuenta todo lo anterior, gracias al equipo de trabajo del Banco BBVA y toda la trayectoria por la carrera, se logró una excelente práctica profesional, en la cual se adquieren conocimientos útiles tanto para la vida personal como profesional y que complementan los conocimientos adquiridos como Negociante Internacional.

### Referencias

- Banco BBVA. (2022). Misión. Obtenido de <https://investors.bbva.mx/es/mision/>
- Banco BBVA. (2022). *Historia*. Obtenido de <https://www.bbva.com.co/personas/historia.html#:~:text=BBVA%20Colombia%20trabaja%20para%20construir,sencilla%20la%20vida%20de%20todos>.
- INESE. (2019). El gestor comercial será el perfil más buscado en Banca y Seguros este año. Obtenido de: <https://www.inese.es/el-gestor-comercial-sera-el-perfil-mas-buscado-en-banca-y-seguros-este-ano/#:~:text=Entre%20las%20funciones%20principales%20del,la%20venta%20de%20productos%20financieros>.
- Nuevoo. (2022). ¿Qué hace un Gerente en una sucursal? Obtenido de <https://nuevoo.com.mx/nuevooPedia/es/Gerente-de-sucursal%20/>
- Saber Más. (2022). Para qué sirve el sistema financiero. Obtenido de <https://www.sabermassermas.com/para-que-sirve-el-sistema-financiero/>
- Ucha, A. P. (2015). Banca Personal. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/banca-personal.html>
- Universidad Nacional de Piura. (2021). Asesor de Servicios BBVA. Obtenido de <http://www.unp.edu.pe/bolsatrabajo/asesorde%20servtalenempres.pdf>