

INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

CAMILA ANDREA ZULUAGA OLARTE

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2016

INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

CAMILA ANDREA ZULUAGA OLARTE

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

Asesor:

EDISON ORLANDO GARZÓN CÉSPEDES

Profesional en Comercio Internacional

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD 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

EDISON ORLANDO GARZÓN CÉSPEDES

Director Trabajo de Grado

PAOLA ANDREA CELIS CAJICA

Jurado

Villavicencio, Febrero 2016

Dedicatoria

A mi madre que me ha acompañado antes, durante y después de mi proceso universitario y durante toda mi vida, por ser un ejemplo de virtud, fortaleza y amor y por todos los esfuerzos que tuvo que hacer y sigue haciendo para sacarme adelante a mí y a mis hermanos, para ti mamá, toda mi gratitud.

Agradecimientos

Agradecer ante todo a Dios por darme la oportunidad de despertar a diario y brindarme la fortaleza para seguir adelante y buscar ser mejor cada día.

A mi familia por dedicarme la paciencia y el amor requeridos para educarme como es debido, a mi padre en el cielo por su amor y enseñanzas que me acompañaran por el resto de mi vida, a mi madre por educarme como una mujer de principios y con determinación para alcanzar las metas que me proponga, además de brindarme las herramientas para formarme en mi vida personal y profesional, a mis hermanos por el apoyo incondicional.

Gracias a aquellos que dejaron de ser amigos para convertirse en familia, por las enseñanzas, por acompañarme en los momentos buenos y en los no tan buenos, gracias por compartirme sus risas, sus locuras, sus historias y confidencias, sus familias y hasta sus closets, gracias a ustedes por hacer mis días felices.

A los amigos que perduran y a los que no, gracias por sus enseñanzas, somos la suma de todas las experiencias que hemos vivido con las personas que conocimos, gracias porque todos me han tocado el corazón de una manera especial y me han ayudado a forjarme como persona.

Gracias a las personas que me apoyaron mientras realicé mis prácticas universitarias, gracias a mi tía y a mi primo por abrirme las puertas de su hogar, los llevo en mi corazón y estaré eternamente agradecida por tan generoso gesto.

Gracias a Banco Caja Social por permitirme finalizar mi carrera profesional con ellos, allí conocí personas maravillosas que llevaré siempre conmigo, incluso a los colegas que no pertenecían a mi área con los que cree lazos afectivos que perdurarán, gracias por acogerme y brindarme tan enriquecedora experiencia.

Tabla de contenido

	Pág.
Glosario.....	9
Resumen.....	10
Introducción	11
1. Objetivos.....	12
1.1. Objetivo General	12
1.2. Objetivos Específicos	12
2. Datos relevantes de la compañía	13
2.1. Nombre.....	13
2.2. Sector de la empresa.....	13
2.3. Misión.....	13
2.4. Reseña histórica.....	13
2.5. Portafolio de productos y servicios	14
3. Contrato	15
3.1. Tipo de contrato	15
3.2. Funciones específicas del contrato	15
4. Gestión del cargo	16
4.1. Posición del cargo	16
4.2. Funciones específicas del cargo	16
4.3. Recursos para desarrollar el cargo	24
4.4. Indicadores para medir la gestión realizada	24
5. Aportes de la gestión realizada.....	25
5.1. Impactos de la gestión	25
5.2. Cuellos de botella	25
5.3. Solución a los cuellos de botella	25
Conclusiones	26
Recomendaciones	27
Referencias Bibliográficas	28

Índice de figuras

	Pág.
Ilustración 1. Estructura Organizacional de la Vicepresidencia	16
Ilustración 2. Desembolsos	17
Ilustración 3. SAP	18
Ilustración 4. Incentivos.....	19
Ilustración 5. Portafolios BE.....	21
Ilustración 6. EMIS	22
Ilustración 7. Merchandising	23

Glosario

CASH: Departamento perteneciente a la Vicepresidencia del negocio empresarial y constructor, que ofrece opciones de liquidez a las empresas clientes como: pago de nómina, pago a proveedores, botón de pagos y convenios de recaudo.

TABLERO DE CONTROL: Herramienta en Excel en la que se realiza el seguimiento de las cifras del negocio para la Vicepresidencia del Negocio Empresarial y Constructor.

LIBRANZAS: Es un mecanismo de recaudo que permite descontar de nómina los dineros adeudados a Bancos o entidades comerciales.

Resumen

Con el propósito de cumplir el requisito de opción de grado, me vinculé con el Banco Caja Social el 1 de Julio de 2015 bajo la modalidad de Contrato de Aprendizaje, en la entidad estuve 6 meses como está estipulado, durante este período trabajé para la Vicepresidencia del Negocio Empresarial y Constructor, con la Gerencia de Gestión de Producto.

Al trabajar para la gerencia de Gestión de Producto, tenía más de un jefe, entre ellos estaba el Gerente del departamento, el Gerente de Inteligencia de la información, el Gerente del Pasivo y la Gerente del Activo Empresarial y Constructor, esto se resume en funciones que se me asignaron de las diferentes áreas, entre las cuales se encontraban: el monitoreo y publicación diaria del activo, pasivo, desembolsos y cartera diferente de A para los gerentes de Gran y Mediana Empresa de nuestro negocio, actualizar las Radicaciones y Aprobaciones de créditos tanto empresariales como de construcción, llevar el control de los desembolsos mensuales de nuestro negocio, liquidar los incentivos de los gerentes, llevar a cabo la prospectación de clientes mediante herramientas dadas por el Banco como EMIS e Informa Colombia, actualizar el listado de proyectos con cupos financiados y proyectos VIPA (Vivienda de Interés Prioritaria para ahorradores), manejo, procesamiento y actualización de los resultados mensuales de la Vicepresidencia del Negocio Empresarial y Constructor.

Gracias a esta experiencia y a las labores que se me asignaron, aprendí a trabajar bajo las exigencias de un superior, en este caso 4 superiores, a trabajar en equipo, y además de esto se me dio la libertad de crear y mejorar herramientas que son utilizadas a diario en la gerencia, también aprendí a trabajar bajo presión, con plazos estipulados y a tener confianza, defender y dar valor a lo que hago y a lo que sé.

Palabras Clave: Tablero de Control, Activo, Pasivo, Gastos y Cash.

Introducción

Este trabajo relata mi experiencia como aprendiz universitaria en el Banco Caja Social, en la Gerencia de Gestión de Producto para la Vicepresidencia del Negocio Empresarial y Constructor.

Además describe las labores que se me asignaron como funcionaria del Banco, los aportes y experiencia que recibí de la entidad y los conocimientos que como profesional aporté al Banco.

1. Objetivos

1.1. Objetivo General

Propiciar una experiencia laboral fundamentada en los conocimientos y habilidades adquiridas a lo largo de mi proceso de formación profesional, adquiriendo además de esto conocimientos brindados por la entidad con la que generé el vínculo, con el objetivo de obtener herramientas para mi crecimiento personal y para fomentar el crecimiento de la organización.

1.2. Objetivos Específicos

- Adquirir experiencia laboral para futuras oportunidades de empleo.
- Optar por título de Profesional en Negocios Internacionales.
- Aprender a trabajar bajo las especificaciones de personal al mando.
- Aprender a trabajar con plazos establecidos.
- Aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas en mi carrera profesional frente a los retos y exigencias que se presentan en la vida laboral.

2. Datos relevantes de la compañía

2.1. Nombre

Banco Caja Social.

2.2. Sector de la empresa

Financiero.

2.3. Misión

El Banco Caja Social es una empresa de la Fundación Social que mediante su actividad Bancaria busca contribuir en la superación de las causas estructurales de la pobreza para promover una sociedad justa, solidaria productiva y en paz, razón de ser de toda la Organización.

2.4. Reseña histórica

El Banco Caja Social comenzó el 1 de enero de 1911 como el Círculo de obreros junto con la Caja de Ahorros, la Caja de Ahorros fue una sección del Círculo, la cual se enfocaba en fomentar el ahorro de la clase obrera, con el objetivo de vencer las causas estructurales de la pobreza a futuro, este fue el deseo del Padre José María Campoamor, fundador y labrador de las políticas que se mantienen hasta hoy en el Banco.

En 1972 la Caja de Ahorros cambió su razón social por la de Caja Social de Ahorros, siguiendo con los lineamientos dictados por el Padre Campoamor de atender a los sectores populares de estratos medios y bajos que otras entidades del sector financiero no atendían, este nicho de mercado fue el que le dio al Grupo Social el prestigio del que goza hoy en día, ya que la Caja a pesar de buscar el progreso de la población vulnerable, nunca tuvo una función asistencial, es decir, que no donaba ni regalaba el dinero, sino que ofrecía unas tasas muy bajas para fomentar el trabajo.

En 1984 deja de ser el Grupo Social para convertirse en la Fundación Social, la cual estaba compuesta por el Banco Caja Social BCSC, Colmena Seguros BCSC, Deco Construcciones BCSC y otros.

En el 2005 se fusionan Colmena Seguros Con Banco Caja Social BCSC, para dar inicio a Banco Caja Social (BCS) los cuales tenían capacidades y fortalezas complementarias, que llevaron a la entidad a convertirse en un Banco más sólido y competitivo en el mercado financiero.

2.5. Portafolio de productos y servicios

Cuentamiga, Cuenta de Ahorro, Cuenta Corriente, Crédito de Vivienda, Crédito Rotativo, Crédito de Libranza, Crédito de Libre Inversión, Compra de Cartera, Póliza de Hogar, Microfianza, Crédito para Capital de Trabajo, Crédito para Maquinaria y Equipo, Cuenta Corriente Empresarial, Cupo de Sobregiro y Canje, CDT, Pago de Proveedores, Pago a Pensiones, Nómina, Débito Automático, Cupo de Crédito Empresarial, Tarjeta de Crédito Empresarial, Crédito de Tesorería, Cartera Ordinaria (Inversión y Capital de Trabajo), CDT Desmaterializado, Giros, Compra y Venta de Divisas, Cartas de Crédito de Importación, Crédito Constructor, Crédito Pre-operativo, Cupo de Venta y Portafolio de Créditos Hipotecarios.

3. Contrato

3.1. Tipo de contrato

Contrato bajo la modalidad de aprendiz universitario por 6 meses, con un apoyo de sostenimiento equivalente a 1 SMLV.

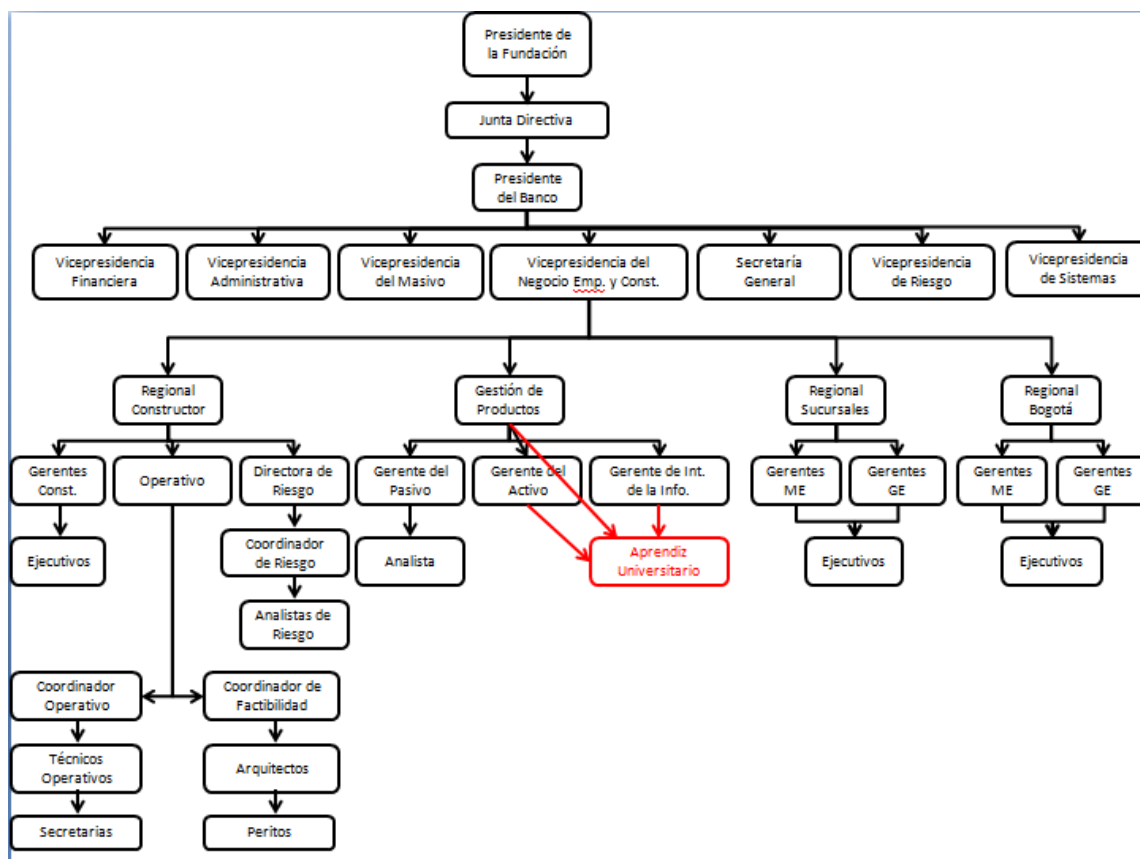
3.2. Funciones específicas del contrato

- Apoyar la realización de las funciones de la Gerencia de Gestión de Producto, la cual se divide en: La Gerencia del Activo Empresarial y Constructor, La Gerencia del Pasivo Empresarial y la Gerencia de inteligencia de la información.
- Monitorear, controlar y publicar las cifras diarias de Captación, Cartera, Desembolsos y Cartera diferente de A de los gerentes de la vicepresidencia.
- Tareas mensuales como ejecución de gastos, liquidación de incentivos, liquidación de concursos, actualización de Frech II, actualización de listados de cupos de Venta y Proyectos VIPA.
- Tareas extra como presentaciones de bases de datos específicas para presentaciones, instructivos para manejo de herramientas nuevas, e información solicitada por la Vicepresidencia.

4. Gestión del cargo

4.1. Posición del cargo

Ilustración 1. Estructura Organizacional de la Vicepresidencia



Fuente: Organigrama diseñado por el autor.

4.2. Funciones específicas del cargo

TABLERO DE CONTROL (Gerencia de Inteligencia de la Información).

El tablero de control de la Vicepresidencia del Negocio Empresarial y Constructor, es una herramienta en Excel en la que se publican las cifras de la captación, la cartera, los desembolsos, la cartera no calificada en A y las radicaciones y aprobaciones de créditos para cada uno de los gerentes de Mediana Empresa, Gran Empresa y Constructor, para así poder obtener las cifras generales de la Vicepresidencia, esta herramienta debe ser actualizada a diario, sin embargo la captación tiene 1 día de caída, la cartera y los desembolsos tienen 2 días de caída y las radicaciones y aprobaciones se actualizan semanalmente.

El tablero de control se alimenta de las cifras publicadas en el DATAWAREHOUSE, las cuales deben descargarse, procesarse y publicarse antes de las 10:00 a.m. Con el objetivo de utilizarse como herramienta para la toma de decisiones.

ACTUALIZACIÓN DE DESEMBOLSOS (Gerencia de Gestión de Productos).

Los desembolsos se manejan a través de una herramienta en Excel, la cual debe ser publicada mensualmente.

Los desembolsos se descargan del DATAWAREHOUSE y se relacionan con la base de clientes empresariales para saber los datos exactos acerca del gerente al que le pertenecen, si el desembolso pertenece a un saldo de cartera que se desembolsa continuamente, la fecha y la regional a la que pertenecen, para de esta manera poder comparar con el presupuesto que le corresponde a cada sucursal y poder tomar las acciones correspondientes.

Los desembolsos se cargan mensualmente y se dividen en Mediana Empresa, Gran Empresa y Constructor, la cifra total va al archivo de seguimiento a la vicepresidencia.

Ilustración 2. Desembolsos

DESEMBOLSOS EMPRESARIALES 2015											
1.492											
MÉ	NU	Numero	Nombre Client	Sub Segment	Codigo Sector	Fecha	Numero	Valor Desembol	Codigo Origen	COGIGO	GERENTE
ENE	1	860522931	GYE GRUPO Y	ME	PR	20150102	31006047861	\$ 800.000.000	20	950	JORGE VANEGAS
ENE	2	804014559	BRACHOAUTOS	ME	PR	20150102	31006047885	\$ 600.000.000	20	961	FREDDY
ENE	3	804016642	INDUSTRIAS	ME	PR	20150105	31006047575	\$ 320.000.000	20	961	FREDDY
ENE	4	800198467	ROMULO MONTES	ME	PR	20150105	31006047924	\$ 150.000.000	20	959	JULIA ARANGO
ENE	5	890205584	CONSTRUCTORA	CO	PR	20150105	31006047993	\$ 76.000.000	20	931	ADDA ZUÑIGA
ENE	6	890915475	EMPAQUETADUR	ME	PR	20150105	31006048066	\$ 500.000.000	20	985	JAIR O PAZ
ENE	7	890328485	PRODUCTOS DE	ME	PR	20150106	9.59405E+11	\$ 162.359.309	25	959	JULIA ARANGO
ENE	8	800005311	PROELASTICOS SA	ME	PR	20150106	31006048112	\$ 200.000.000	20	956	VLADIMIR LOPEZ
ENE	9	816004182	PENTAGRAMA SAS	ME	PR	20150106	31006048129	\$ 700.000.000	20	957	SANDRA
ENE	10	900054711	INVERSIONES	ME	PR	20150106	31006048174	\$ 583.000.000	20	963	WILLIAM ANAYA
ENE	11	860001605	FERRETERIA	ME	PR	20150107	31006048282	\$ 250.000.000	20	945	SONIA LOZANO
ENE	12	802004266	FERRETERIA	ME	PR	20150107	31006048299	\$ 200.000.000	20	963	WILLIAM ANAYA
ENE	13	816004182	PENTAGRAMA SAS	ME	PR	20150107	31006048307	\$ 700.000.000	20	957	SANDRA
ENE	14	830141325	CONSTRUCTORA	CO	PR	20150108	31006048369	\$ 165.500.000	20	929	GERARDO
ENE	15	800185295	AMARILLO SAS	CO	PR	20150108	31006048477	\$ 700.000.000	20	929	GERARDO
ENE	16	890926257	INMEL	ME	PR	20150108	31006048484	\$ 590.000.000	20	956	VLADIMIR LOPEZ
ENE	17	900128799	TRANSPORTADOR	ME	PR	20150108	31006048523	\$ 187.500.000	20	956	VLADIMIR LOPEZ
ENE	18	890904815	ARQUITECTOS E	GE	PR	20150108	31006048530	\$ 1.657.166.000	20	954	GLORIA HOYOS
ENE	19	800172544	MONTAJES DE	ME	PR	20150109	31006048516	\$ 400.000.000	20	959	JULIA ARANGO
ENE	20	830066984	REDES Y	ME	PR	20150109	31006048585	\$ 1.000.000.000	20	953	ISABEL CUELLO
ENE	21	900085546	CONSTRUCCIONE	CO	PR	20150109	31006048592	\$ 230.000.000	20	929	GERARDO
ENE	22	811022302	FEDERAL SAS	ME	PR	20150109	31006048600	\$ 279.512.000	20	985	JAIR O PAZ
ENE	23	800234792	FERROGRUAS SAS	ME	PR	20150109	31006048617	\$ 972.960.187	20	959	JULIA ARANGO
ENE	24	802002875	REFRINORTE SAS	ME	PR	20150109	31006048631	\$ 201.000.000	20	963	WILLIAM ANAYA
ENE	25	804014559	BRACHOAUTOS	ME	PR	20150109	31006048686	\$ 600.000.000	20	961	FREDDY
ENE	26	800251569	INTER	ME	PR	20150109	31006048693	\$ 400.000.000	20	949	SAMIRA HAMMAD
ENE	27	860075684	MOTO MART S.A.	ME	PR	20150113	9.51504E+11	\$ 131.101.460	25	951	SILVIA

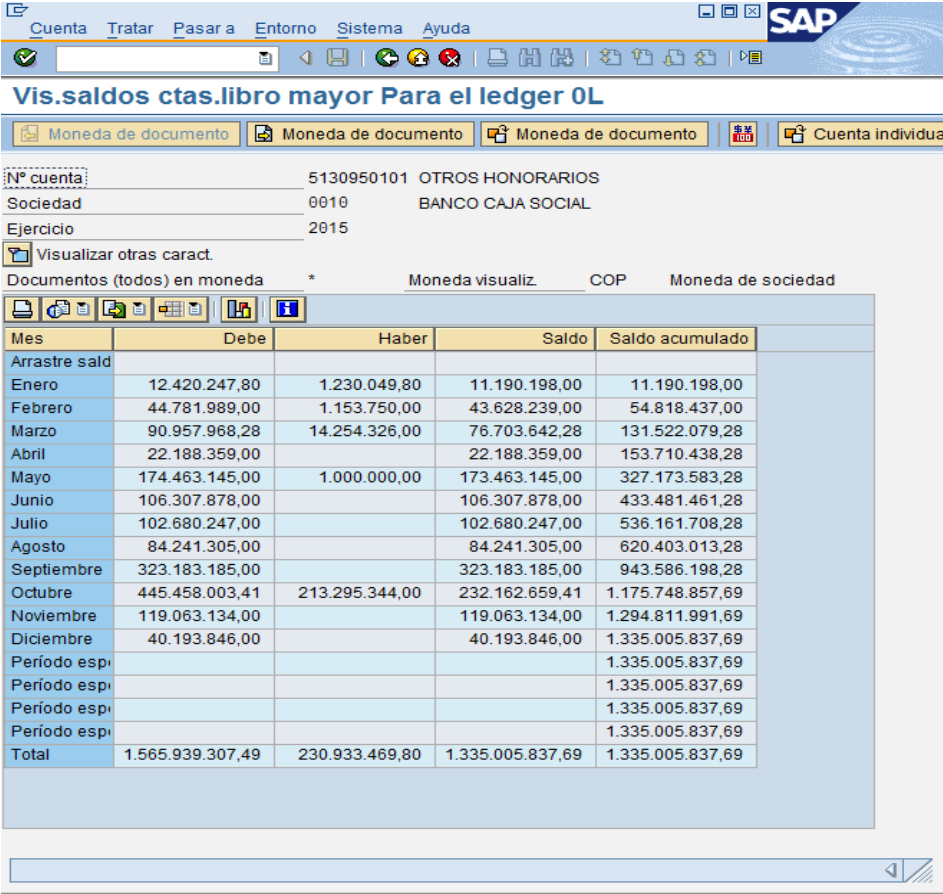
Fuente: Pantallazo tomado por el autor.

EJECUCIÓN DE GASTOS (Gerencia de Inteligencia de la Información).

La ejecución de los gastos de la Vicepresidencia debe hacerse mensualmente, se liquida el mes anterior antes del 10 del mes actual. Los gastos se encuentran establecidos por códigos según los Centros de Costo, entre los que podemos encontrar: Bogotá, Sucursales, Cash, Constructor y la Vicepresidencia, además se organizan por cuentas dependiendo del destino del dinero, entre la cuentas podemos encontrar, Relaciones Públicas, Relaciones Institucionales, Pasajes Aéreos, Pasajes Terrestres, Alojamiento, Manutención, Gastos de Representación, Soporte de Oficina, Merchandising, Gastos Legales y otros.

Para la ejecución de los gastos, deben descargarse los valores según cada cuenta de la plataforma SAP, al tener todas las cuentas descargadas, deben cargarse en el Archivo: Ejecución de Gastos, en este las cuentas deben desglosarse para cada Centro de Costo. La ejecución de los gastos mensuales no debe sobrepasar el presupuesto asignado para cada cuenta.

Ilustración 3. SAP



Vis.saldos ctas.libro mayor Para el ledger 0L

Moneda de documento Moneda de documento Moneda de documento Cuenta individual

Nº cuenta: 5130950101 OTROS HONORARIOS
 Sociedad: 0010 BANCO CAJA SOCIAL
 Ejercicio: 2015

Visualizar otras caract.
 Documentos (todos) en moneda * Moneda visualiz. COP Moneda de sociedad

Mes	Debe	Haber	Saldo	Saldo acumulado
Arrastre sald				
Enero	12.420.247,80	1.230.049,80	11.190.198,00	11.190.198,00
Febrero	44.781.989,00	1.153.750,00	43.628.239,00	54.818.437,00
Marzo	90.957.968,28	14.254.326,00	76.703.642,28	131.522.079,28
Abril	22.188.359,00		22.188.359,00	153.710.438,28
Mayo	174.463.145,00	1.000.000,00	173.463.145,00	327.173.583,28
Junio	106.307.878,00		106.307.878,00	433.481.461,28
Julio	102.680.247,00		102.680.247,00	536.161.708,28
Agosto	84.241.305,00		84.241.305,00	620.403.013,28
Septiembre	323.183.185,00		323.183.185,00	943.586.198,28
Octubre	445.458.003,41	213.295.344,00	232.162.659,41	1.175.748.857,69
Noviembre	119.063.134,00		119.063.134,00	1.294.811.991,69
Diciembre	40.193.846,00		40.193.846,00	1.335.005.837,69
Período esp				1.335.005.837,69
Período esp				1.335.005.837,69
Período esp				1.335.005.837,69
Período esp				1.335.005.837,69
Total	1.565.939.307,49	230.933.469,80	1.335.005.837,69	1.335.005.837,69

Fuente: Pantallazo tomado por el autor

LIQUIDACIÓN DEL PLAN DE INCENTIVOS (Gerencia de Gestión de Productos). Mensualmente todos los cargos que sean de nivel comercial reciben incentivos de acuerdo a su función, esto con el fin de promover el cumplimiento e incluso superar las metas propuestas. Los incentivos acogen a los Gerentes del Negocio y a sus Ejecutivos, a los Directores del Activo, y a los Especialistas Senior y Junior de CASH.

Los incentivos se liquidan en una Herramienta en Excel en la que se encuentran todas las variables medibles de la vicepresidencia, cada variable cuenta con una puntuación asignada, al final del mes para incentivar, los funcionarios deben contar con un total de 100 o más puntos, los cuales determinarán qué porcentaje de su sueldo se les dará como incentivo.

Ilustración 4. Incentivos

Archivo

Inicio

Insertar

Diseño de página

Fórmulas

Datos

Revisar

Vista

Cortar

Copiar

Copiar formato

Portapapeles

Tamaño

10

Ajustar texto

Personalizada

Formato condicional

Como tabla

Estilos de celda

Insertar

Eliminar

Formato

Celdas

Autosuma

Ordenar y filtrar

Selección

Reformatar

Borrar

Ordenar y filtrar

Selección

Combinar y centrar

\$

0

000

00

Número

Combinar y centrar

\$

0

000

00

Número

AK42

Fuente

%

Alineación

%

Número

%

Formato condicional

Como tabla

Estilos de celda

Insertar

Eliminar

Formato

Celdas

Autosuma

Ordenar y filtrar

Selección

Reformatar

Borrar

Ordenar y filtrar

Selección

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

Fuente: Pantallazo tomado por el autor.

ACTUALIZACIÓN DE LA CONVENCION (Gerencia de Gestión de Productos).

La convención es un derecho adquirido de los cargos comerciales que hayan tenido un buen desempeño a lo largo del año, que consta de un viaje de relajación, esparcimiento y aprendizaje a Cartagena el cual se lleva a cabo en enero de todos los años.

Para calificar es necesario contar con un promedio anual superior a los 100 puntos en el archivo de incentivos, llevar más de 6 meses en el cargo comercial y no haber cambiado de cargo así

sea entre cargos comerciales, debido a que cada cargo se liquida de manera diferente, para efectos de liquidar la convención se utiliza una herramienta en Excel en la que se cargan mensualmente las ejecuciones de los funcionarios comerciales, esta debe ser publicada mensualmente para que los funcionarios conozcan sus puntos.

LIQUIDACIÓN DE CONCURSOS (Gerencia de Gestión de Productos y Gerencia del Activo Empresarial y Constructor).

Además de los incentivos y las convenciones, la Vicepresidencia del negocio propone esporádicamente concursos para premiar a los Gerentes que cuentan con buenas cifras y para motivar el crecimiento de los que no, este tipo de concursos va dirigido específicamente a los Gerentes de Gran y Mediana Empresa y Gerentes Constructores, además de sus respectivos ejecutivos los cuales tienen una asignación del 10% de lo que ganen sus gerentes.

Según el negocio al que pertenezcan los gerentes se proponen las variables a tener en cuenta, es decir a la Media Empresa la variable que más se le Incentiva es el Activo (saldo de cartera), a la Gran Empresa es el Pasivo (captación) y a los Constructores los desembolsos.

PROCESOS DE AUDITORÍA (Gerencia del Activo Empresarial y Constructor).

En reiteradas ocasiones, en la ejecución de las operaciones diarias se encuentran procesos que no se ejecutan según el reglamento, en estas ocasiones era parte de mi tarea conocer el proceso en escrito y en operación normal, para dar a conocer los inconvenientes que originaban las faltas al reglamento y poder dar solución, tanto como modificando los procedimientos, o modificando la norma facilitando la ejecución de las operaciones.

SEGUIMIENTO MENSUAL A LA VICEPRESIDENCIA (Gerencia de Gestión de Producto).

El seguimiento mensual a la Vicepresidencia se hace en archivos de Excel, que son publicados para toda la vicepresidencia y que se alimentan entre sí, el archivo base son los Portafolios de la Banca Empresarial, los cuales contienen todas la variables que maneja nuestra Vicepresidencia, los Portafolios alimentan la Base de Resultados, en la cual se encuentran las variables principales que se encuentran especificadas en este archivo según los requerimientos de la Vicepresidencia y por último estos 2 archivos alimentan el Seguimiento a los ViceRegionales, que son las cifras mensuales totales de las ejecuciones que se dan en la

Vicepresidencia las cuales se agrupan semestralmente para compararse con el semestre anterior.

Ilustración 5. Portafolios BE

		NOV	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE
949	Samira Hamad S.	\$ 29.698	\$ 20.616	\$ 23.680	\$ 23.361	\$ 27.078	\$ 29.734	\$ 29.549	\$ 31.583	\$ 29.698		
953	Isabel Cuellar	\$ 30.595	\$ 44.078	\$ 34.276	\$ 32.093	\$ 45.630	\$ 44.879	\$ 41.541	\$ 36.660	\$ 30.595		
948	Ioanne Imbach	\$ 38.216	\$ 17.985	\$ 17.520	\$ 17.425	\$ 28.956	\$ 35.228	\$ 33.758	\$ 34.659	\$ 28.216		
945	Sonia Lozano M.	\$ 50.271	\$ 35.837	\$ 36.150	\$ 35.003	\$ 40.516	\$ 46.775	\$ 44.509	\$ 48.121	\$ 50.271		
950	Jorge A. Vanegas D.	\$ 29.880	\$ 29.641	\$ 26.622	\$ 24.950	\$ 39.232	\$ 43.509	\$ 37.871	\$ 31.668	\$ 29.880		
951	Silvia Amoroch	\$ 16.110	\$ 11.360	\$ 9.361	\$ 8.433	\$ 18.128	\$ 18.884	\$ 18.360	\$ 16.008	\$ 16.110		
9421	Mónica Serrano	\$ 5.448	\$ 0	\$ 5.074	\$ 5.945	\$ 5.745	\$ 5.579	\$ 5.498	\$ 5.598	\$ 5.448		
	TOTAL BOGOTÁ ME	\$ 200.219	\$ 164.725	\$ 147.609	\$ 141.265	\$ 205.285	\$ 224.588	\$ 211.086	\$ 204.297	\$ 200.219		
985	Jairo E. Paz P.	\$ 11.211	\$ 10.609	\$ 10.397	\$ 10.616	\$ 11.747	\$ 11.528	\$ 10.996	\$ 10.749	\$ 11.211		
956	Vladimir Lopez A.	\$ 26.704	\$ 15.816	\$ 15.718	\$ 19.211	\$ 22.347	\$ 30.027	\$ 31.449	\$ 30.937	\$ 26.704		
963	William R. Anaya P.	\$ 19.200	\$ 12.358	\$ 13.528	\$ 13.416	\$ 19.528	\$ 17.439	\$ 18.890	\$ 18.171	\$ 19.200		
959	Julia Arango	\$ 3.720	\$ 3.370	\$ 3.039	\$ 3.121	\$ 3.064	\$ 3.259	\$ 3.363	\$ 3.521	\$ 3.720		
961	Freddy R. Rodriguez R.	\$ 15.921	\$ 14.186	\$ 14.245	\$ 14.145	\$ 13.872	\$ 15.588	\$ 17.553	\$ 17.428	\$ 15.921		
957	Sandra L. Restrepo A.	\$ 12.567	\$ 9.840	\$ 9.956	\$ 10.350	\$ 12.141	\$ 12.780	\$ 12.684	\$ 13.100	\$ 12.567		
	TOTAL SUCURSALES ME	\$ 89.322	\$ 66.179	\$ 66.882	\$ 70.859	\$ 82.699	\$ 90.621	\$ 94.936	\$ 93.906	\$ 89.322		

Fuente: Pantallazo tomado por el autor

MARCACIÓN DE CLIENTES (Gerencia de Inteligencia de la Información).

La marcación de clientes es una actividad que se realiza a diario y consiste en enviar a la vicepresidencia de sistemas un formato en el que se relacionan clientes nuevos adquiridos por los gerentes, con los cuales es posible una futura vinculación, esta marcación debe hacerse antes de que el gerente radique un crédito con el cliente o le haga apertura de alguno de los productos del Negocio Empresarial, para que las cifras sean cargadas a nuestra vicepresidencia.

ACTUALIZACIÓN DE FRECH II (Gerencia del Activo Empresarial y Constructor).

Frech II es el listado de los proyectos de construcción que el Banco financia actualmente, entre estos proyectos, se encuentran proyectos de empresas de construcción de gran prestigio que son “Proyectos Financiados”, están también proyectos que por ser para estratos 1 y 2 se les otorga una tasa de interés menor que a los proyectos ordinarios, estos son “Proyectos con cupos de Venta” y proyectos de tipo VIS (Vivienda de Interés Social) y VIPA (Vivienda de Interés Prioritaria para Ahorradores”, este listado es indispensable para los desembolsos continuos, y se alimenta del DATAWAREHOUSE y de listados que nos proporciona el ministerio de vivienda.

PROSPECTACIÓN DE CLIENTES (Gerencia de Inteligencia de la Información).

El Gerente de Inteligencia de la Información es el encargado de la asignación de clientes a los respectivos gerentes, de la depuración de clientes que no han adquirido nuevos productos y es autónomo de cambiar los clientes de portafolio si así lo considera necesario.

Para la prospectación de clientes el Banco cuenta con el apoyo de terceros los cuales nos proporcionan unas plataformas con toda la información de empresas a nivel Nacional, según el sector en el que operan y los ingresos que tienen, teniendo en cuenta que para una empresa ser atendida por nuestro negocio debe contar con unas ventas anuales superiores a los 20.000 SMLV.

Entre los proveedores se encuentran Informa Colombia que es especialista en informes específicos por empresa y EMIS que se especializa en análisis sectoriales, todo lo relacionado con los proveedores estaba a mi cargo, las facturas, la comunicación con los representantes de los proveedores para cualquier inquietud, la asignación de usuarios de cualquiera de las plataformas a los funcionarios del Banco que las requieren y la capacitación de los mismos para su uso, además de la ejecución de las prospectaciones regionales que estaban a mi cargo.

Ilustración 6. EMIS



Fuente: Pantallazo tomado por el autor.

GENERACIÓN DE INFORMES (Gerencia de Gestión de Producto).

Generar informes a solicitud de los integrantes de la gerencia, con la información con la que cuento como practicante.

ENTREGA DE INVENTARIOS (Gerencia de Inteligencia de la Información).

Anualmente a la vicepresidencia se le hace entrega de un inventario de obsequios, estos obsequios están a disposición de los gerentes y se les hace una entrega trimestral con el fin de incentivar sus relaciones comerciales.

Además de las entregas trimestrales en diciembre se hace entrega de obsequios de mayor cuantía a las 3 principales empresas de cada gerente, para esto era necesario que los gerentes me enviaran un correo con un formato en el que se especificaba: el cliente, es decir la empresa, el monto de dinero que maneja con nosotros, la dirección del lugar a donde deben ser enviados los obsequios, la persona a la que se le iba a hacer entrega y que obsequios consideraba el gerente que eran pertinentes según la relación comercial con la empresa, después de esto era necesario conseguir la aprobación de los Gerentes Regionales y seguido a esto, se enviaba la comunicación a Enlace Logístico para la respectiva entrega.

Enlace logístico es la empresa con la que se contrata la tercerización del manejo del inventario y la entrega del mismo tanto en Bogotá como en las sucursales fuera de la ciudad.

Las comunicaciones con la respectiva autorización deben ser enviadas antes de las 4:00 p.m. para que se haga entrega el mismo día en Bogotá y tienen un plazo hasta las 5:00 p.m. del día siguiente para las entregas fuera de Bogotá.

Ilustración 7. Merchandising

STOCK											
ALCANCIAS BUEN VECINO	BOLIGRAFO PLASTICO CON SISTEMA TWIST DESDRE	BOLIGRAFO TACTIL REF CATANIA	BOLSA TELA QUIRURGICA	ESTUCHE CARGADOR	LIBRETA 2535	LIBRETA HARD TOP	PARAGUAS MANGO RECTO EN ESPUMA	PARLANTE CON BLUETOOTH REF:1	PORTAPASAP ORTE PREMIUM REF: LX-41	SET LLAVERO,BOLI GRAFO Y TARJETERO REF:3016492	SET THERMO CON MUGS
47	40	48	18	21	5	31	4	31	12	0	4

STOCK				
PICATODO	SANDUCHERA	VAJILLA	PLANCHA	BASTON EXTENSIBLE PARA FOTOS
89	85	35	43	94

Fuente: Pantallazo tomado por el autor

4.3. Recursos para desarrollar el cargo

Los recursos con los que se cuenta para el cargo son principalmente los conocimientos y supervisión de quienes están a cargo, para de esta manera aprender a desarrollar las labores, nunca es solicitada ninguna tarea que uno desconozca o en su defecto se da el acompañamiento de quien requiere el trabajo.

Además para el ejercicio de mis funciones ya estaban establecidas previamente las herramientas con las que se ejecutan, sólo que como practicantes se nos otorga la libertad de hacerle mejoras y automatizar ciertos archivos que con nuestros conocimientos pueden hacerse más eficientes.

Por otro lado para mis labores diarias contaba con: 2 líneas telefónicas, 2 escritorios y 2 equipos de cómputo, con acceso a internet, scanner, fax e impresora.

4.4. Indicadores para medir la gestión realizada

Para la medición de mi gestión se tuvieron en cuenta variables cuantitativas como: puntualidad y asistencia, compromiso, responsabilidad, eficiencia, comunicación y entusiasmo.

5. Aportes de la gestión realizada

5.1. Impactos de la gestión

Fui facilitadora de las labores que corresponden a los funcionarios de mi área. Entre los logros alcanzados, automaticé archivos de información que contienen todas las cifras del negocio, entre estos los Portafolios de la Banca Empresarial y El seguimiento a los ViceRegionales, además generé controles en archivos complementarios que requerían de revisión continua, para encontrar los desfases de manera inmediata.

Realice basada en la idea de mi jefe y en los objetivos y políticas del Banco, el presupuesto para el 2016 de nuestra vicepresidencia, el cual incluye las metas para los Gerentes Empresariales y Constructores, el proyecto fue aprobado y estuvo listo para poner en Marcha para el año 2016.

5.2. Cuellos de botella

Para el ejercicio de mis funciones siempre conté con las herramientas y la oportuna capacitación, uno de los obstáculos para mi desempeño más allá de la eficiencia en la realización de mis labores, es el estar bajo el mando de 3 jefes con ideas y requerimientos diferentes, además de que cada quién en el afán por cumplir con sus labores demandaban de mí más del tiempo acordado.

5.3. Solución a los cuellos de botella

La solución a este obstáculo era priorizar las labores más importantes y dar cumplimiento a los plazos estipulados.

Conclusiones

Las prácticas profesionales se despliegan en una relación Gana – Gana, en donde tanto una entidad determinada se ve beneficiada por nuestros conocimientos, tiempo y entrega, y al mismo tiempo nosotros como estudiantes recibimos una experiencia formadora, en la cual adquirimos las destrezas y enseñanzas necesarias para desenvolvernó en el ámbito laboral.

Para desenvolverse en el ámbito laboral es necesario tener en cuenta que no sólo es importante contar con conocimientos teóricos y prácticos, si no poner en prácticas las destrezas, aptitudes y valores con los que cada uno de nosotros cuenta.

Podemos permitirnó elegir entre todos los conocimientos obtenidos en nuestra carrera, aquellos parámetros que consideramos se adecuan más a la realidad actual, esto nos diferencia de un técnico, como profesionales estamos comprometidos a crear.

Como aprendiz universitario, se tiene la oportunidad de dar a conocer la calidad de la universidad, dejando puertas abiertas para nuestro futuro y el de nuestros colegas.

Es indispensable tener disposición para el aprendizaje, paciencia y estar abierto a la comunicación, debido a que la principal herramienta que tenemos a la hora de enfrentarnos a un cargo que desconocemos, son los conocimientos de quienes nos dirigen.

Recomendaciones

Además de los conocimientos adquiridos en la carrera es recomendable tener aptitudes que nos diferencien y nos den un valor agregado como profesionales.

Gozar de pensamiento crítico nos dará la oportunidad de tener respuestas y soluciones alternativas a las problemáticas y exigencias actuales.

Cuando nos encontramos en el ámbito laboral, nos damos cuenta que pudimos haber sacado mucho más provecho de las enseñanzas obtenidas durante la carrera, por eso recomiendo ser más consciente de las exigencias que tiene el mundo laboral, para que como estudiantes las futuras generaciones se comprometan con el aprendizaje y con la herramienta que la universidad es, no sólo para formarnos profesional si no integralmente.

Referencias Bibliográficas

Banco Caja Social. (2011). *Historia*. Obtenido de bancocajasocial.com:
<https://www.bancocajasocial.com/historia>

Banco de Caja de Social. (2015). *Manual de Negocio Empresarial*. Bogotá: Banco de Caja de Social.