

INFORME FINAL PRÁCTICAS



JORGE HUMBERTO GÓMEZ MALDONADO

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2015

INFORME FINAL PRÁCTICAS

JORGE HUMBERTO GÓMEZ MALDONADO

Informe final de prácticas presentado para optar al título de Profesional en Negocios
Internacionales

Asesor

EDISON ORLANDO GARZÓN CÉSPEDES

Profesional en Comercio Internacional

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2015

Autoridades Académicas

P. CARLOS MARIO ALZATE MONTES, O.P.

Rector General

P. EDUARDO GONZÁLEZ GIL, O.P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ANTONIO BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. ALVARO JOSE ARANGO RESTREPO, O.P.

Vicerrector académico Sede Villavicencio

AB. GILMA YAMILE CUBILLOS GUTIERREZ

Secretaria de división Sede Villavicencio

Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano Facultad de Negocios Internacionales

Nota de aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad Negocios Internacionales

EDISON ORLANDO GARZÓN CÉSPEDES

Director Trabajo de Grado

JESUS ANDRES VELASQUEZ BALAGUERA

Jurado

Villavicencio, Junio 2015

Dedicatoria

A mi familia, mis amigos y las personas que me acompañaron de alguna forma en todo este proceso, lleno de contrastes, experiencias, frustraciones, alegrías pero sobre todo de formación en cada una de mis dimensiones.

A mis padres en especial, quienes son merecedores de toda mi gratitud y amor.

Agradecimientos

Antes que nada a la vida, por haber nacido en un hogar de personas diversas y maravillosas, que me han dado herramientas para ser la persona que soy.

A mi familia por brindarme tanto amor como es posible y en razón de ese amor, generar valores que me permiten ser más humano y que sobre todo me hacen sentir que puedo ser mejor persona.

A mis amigos por compartir conmigo sus vidas y enseñarme nuevas formas de asimilar y ver la existencia, por su comprensión, apoyo y cariño.

A Villavicencio por abrirme sus puertas, y dejarme impregnarme de su linda cultura, de sus tradiciones y sobre todo por permitirme conocer personas increíbles de las cuales estoy seguro jamás me olvidaré.

A quienes se han convertido en familia putativa por extenderme su mano en momentos difíciles y una mención especial a quienes abrieron las puertas de su casa sin interés alguno y solo con el simple propósito de ayudarme.

A cada persona que aportó un grano de arena en este logro, a mis profesores y compañeros.

Tabla de contenido

	Pág.
INTRODUCCIÓN	9
1. OBJETIVOS	10
1.1 OBJETIVOS GENERALES	10
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
2. DATOS RELEVANTES DE LA COMPAÑÍA.....	11
2.1 NOMBRE	11
2.2 MISIÓN Y VISIÓN	11
2.2.1. Misión	11
2.2.2. Visión.....	11
2.3 SECTOR Y PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	11
2.3.1. Sector	11
2.3.2. Productos y Servicios.....	11
3. CONTRATO.....	12
3.1 TIPO DE CONTRATO.....	12
3.2 FUNCIONES DEL CONTRATO.....	12
4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL CARGO	13
5. GESTIÓN DEL CARGO.....	14
5.1 FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO	14
5.2 RECURSOS PARA DESARROLLAR EL CARGO	16
5.3 ESTRATEGIAS PARA DESARROLLO DEL CARGO	16
5.4 INDICADORES PARA MEDIR LA GESTIÓN REALIZADA.....	16
6. APORTES DE LA GESTIÓN REALIZADA	17
6.1 IMPACTOS DE LA GESTIÓN.....	17
6.2 CUELLOS DE BOTELLA	17
6.3 SOLUCIÓN A LOS CUELLOS DE BOTELLA.....	17
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	18
7.1 CONCLUSIONES	18
7.2 RECOMENDACIONES.....	19
8. BIBLIOGRAFÍA	20

Resumen

El 19 de noviembre de 2014 yo, Jorge Humberto Gómez Maldonado, ingresé al Banco Caja Social el cual es una entidad financiera, bajo un contrato como aprendiz universitario en la Gerencia de productos del Negocio Empresarial y Constructor.

En consecuencia se me asignan algunas tareas y funciones a realizar tales como el tablero de control de cifras de datos del negocio, liquidar planes de incentivos, manejar la herramienta de control de presupuesto de gastos, generar informes gerenciales a solicitud de las aéreas comerciales y otras tantas.

A partir de entonces se generan estrategias que faciliten mi desarrollo de las actividades y que aporten calidad a mi trabajo, para beneficio mío y del banco.

Finalmente genero mayor eficiencia y eficacia en mi desempeño como trabajador y fortalezco mis aptitudes, además de complementar y poner en práctica los conocimientos adquiridos durante mi formación académica.

Palabras Clave: Activo empresarial, Tablero de Control, Gastos, Benchmarking, Portafolio de productos, Gestión.

Introducción

Este informe contempla información acerca del desarrollo de las prácticas empresariales realizadas por mí durante 6 meses en el Banco Caja Social, una organización del sector financiero, donde ejercí como apoyo a la Gerencia del Negocio Empresarial y Constructor.

El informe cuenta con una descripción general del cargo y de las funciones del mismo, además de las gestiones realizadas por mí y de los impactos generados a partir de mi labor.

1. Objetivos

1.1 Objetivos generales

Adquirir una experiencia formativa valiosa, que me aporte conocimiento del ámbito laboral, y que en consecuencia de la misma yo pueda darle fin a mi ciclo académico, como estudiante de Negocios Internacionales, cumpliendo con las exigencias dictaminadas por la Universidad Santo Tomás.

1.2 Objetivos específicos

- Reconocer los retos del mundo profesional y laboral.
- Aprender a convivir en un entorno exigente, ajeno a mis experiencias académicas.
- Aplicar los conocimientos adquiridos durante mi carrera universitaria.
- Darme a conocer en el ámbito laboral, para aplicar a oportunidades futuras de empleo.
- Promover la calidad formativa de la Universidad Santo Tomás.

2. Datos relevantes de la compañía

2.1 Nombre

Banco Caja Social

2.2 Misión y visión

2.2.1. 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.

2.2.2. Visión

El Banco caja social no cuenta con una visión específica, puesto que no tiene independencia de la Fundación Social, su razón y proyecto están enfocados en dar coherencia al objetivo de la Fundación Social.

2.3 Sector y portafolio de productos y servicios

2.3.1. Sector

Financiero

2.3.2. Productos y Servicios

Tarjetas de Crédito y Débito, Cuentas, Certificados y Productos cruzados, Crédito Hipotecario, Crédito Consumo, Comercial, Vehículos, Rotativos, Libranzas, Microcrédito, Convenios Negocio Empresarial.

3. Contrato

3.1 Tipo de contrato

Contrato de aprendizaje estudiante universitario fijo por 6 meses, con un apoyo de sostenimiento equivalente a 1 SMLV.

3.2 Funciones del contrato

Generar una relación de gana y gana, donde yo como practicante desarrolle mis competencias laborales y el banco se vea beneficiado de mi buen desempeño en la realización de las mismas.

4. Objetivos específicos del cargo

Los objetivos específicos del cargo se concentraban en:

- Hacer apoyo a las tres gerencias que se desprenden de la Gerencia de productos del Negocio Empresarial y Constructor, como lo son: La Gerencia del Activo empresarial, La Gerencia del Pasivo Empresarial y la Gerencia de inteligencia e información del Negocios empresarial.
- Manejar herramientas del área que proporcionan información útil para la Vicepresidencia.
- Controlar y ejecutar procesos relacionados al negocio.

5. Gestión del cargo

5.1 Funciones específicas del cargo

- Manejar el tablero de control de cifras del Negocio Empresarial y Constructor. (Gerencia de Información e Inteligencia del Negocio)

El tablero de control es una herramienta en Excel que se actualiza día a día, compuesta por varios archivos y que se alimenta de la información diaria que arrojan los informes del DATAWAREHOUSE. Permite aterrizar las cifras del negocio, concernientes a los movimientos que existen dentro del pasivo y el activo, nos refleja información de cada portafolio empresarial, de sus clientes y de los movimientos en la captación, los saldos de cartera y los desembolsos de cada uno de ellos.

- Liquidar el plan de incentivos. (Gerencia de productos del Negocio Empresarial y Constructor, Pasivo, Activo e Información).

El plan de Incentivos es una herramienta en Excel que se actualiza mensualmente, y que tiene como fin medir el desempeño de cada uno de los gerentes, en relación a las metas designadas a cada portafolio. El cálculo se deriva del respectivo cierre del mes del negocio, en donde se tiene el total de cifras de las operaciones del negocio, y donde dentro del detallado podemos conseguir los movimientos de cada uno de los gerentes y su gestión con sus respectivos portafolios.

Los parámetros de calificación y las metas correspondientes se generan a principio de año, sin embargo en el transcurrir del mismo, pueden generarse cambios, según las consideraciones que existan para el contexto actual.

- Manejar el tablero de seguimiento de convención 2015. (Gerencia de Productos del Negocio Empresarial y Constructor y Gerencia de Inteligencia e Información).

El tablero de la convención es una herramienta que desarrolle yo en conjunto con Guillermo Gómez, para hacer un control mensual de la actividad de cada gerente, es alimentado mensualmente por el archivo de Incentivos, y tiene como fin, calcular que gerentes de acuerdo a su desempeño, ganan el derecho de asistir a la convención que hace el banco como premio a las buenas gestiones.

- Hacer seguimiento de las ejecuciones semestrales de Vicepresidente y Gerentes Regionales. (Gerencia del Negocio Empresarial y Constructor).

El seguimiento a los Gerentes Regionales consiste en dar conocimiento a la Gerencia y la Vicepresidencia semestralmente, de la actividad y la gestión desarrollada en las diferentes zonas del país donde el Negocio tiene incidencia, y por supuesto portafolios que contienen los productos empresariales y constructores.

- Manejar y hacer seguimiento de la herramienta de control de presupuesto de gastos. (Gerencia del Negocio Empresarial y Constructor, Gerencia de Inteligencia e Información y Vicepresidencia del Negocio Empresarial y Constructor).

Es una plataforma que se carga al inicio del año con el presupuesto aprobado para toda la vicepresidencia y cada uno de sus centros de costo, y que en relación a los informes contables mensuales, que se extraen de la plataforma contable del Banco (SAP), se realiza seguimiento y cargue mensual de los gastos de toda vicepresidencia.

- Generar Informes gerenciales a solicitud de las áreas comerciales (Cualquier Area, cualquier tema).
- Los informes son a solicitud, y tienen que ser acordes a la información que un practicante tiene acceso, pueden concluir, en una exposición final del informe, o simplemente en el levante de información por alguna area, o persona especifica del banco.

- Conocer el portafolio de productos y servicios de la VP.

Capacitarse y estar en sintonía con la realidad del negocio, conocer personas encargadas y partícipes de toda la gestión de la vicepresidencia.

- Apoyar la gerencia del activo empresarial y constructor.

Diseño de Macroprocesos, Ajuste de formatos, Realización de Benchmarks, Levantar información con áreas relacionadas, realización de informes específicos de la gerencia y seguimiento del proyecto de Internet Constructor.

5.2 Recursos para desarrollar el cargo

Los recursos con los que conté fueron, un equipo de trabajo, compuesto por personas con mayor experiencia, quienes estaban atentos en principio a enseñarme y posteriormente a dirigir trabajos y hacer el acompañamiento de los mismos. También conté con herramientas básicas de un puesto de trabajo: computador, teléfono, impresora y útiles de papelería.

Programas básicos de informática, Excel, Word, Power Point, también SQL Server, Data Warehouse y otros tantos complementarios a cada tarea.

5.3 Estrategias para desarrollo del cargo

Las estrategias utilizadas para desarrollar el cargo fueron principalmente la captación de información suministrada por mis jefes para el desarrollo de tareas y la posterior ejecución, revisión, análisis y corrección de las actividades realizadas, mediante controles de calidad y posterior repetición de tareas.

5.4 Indicadores para medir la gestión realizada

Los indicadores que se tuvieron en cuenta para medir mi gestión principalmente se dieron en términos cualitativos tales como: Responsabilidad, puntualidad, comunicación y disposición.

6. Aportes de la gestión realizada

6.1 Impactos de la gestión

Los impactos de mi gestión al interior de la organización se vieron reflejados en el apoyo a la gerencia en la que trabajé, pues fui un elemento complementario y de soporte para algunas de las tareas y los proyectos del área. También proporcioné puntos de vista diferentes y creativos, puesto que al no estar viciado de la mecánica laboral, mi resolución de problemas generaba opciones diferentes y enfoques distintos a los que comúnmente se utilizan.

Se generaron controles de calidad en cada una de las tareas, mediante condicionales que contrastaran con la información real y la que cada uno de los informes arrojan, teniendo así total seguridad del trabajo realizado, o facilidad al detectar los errores cometidos en la realización de las tareas.

6.2 Cuellos de botella

No encontré cuellos de botella durante mis gestión del cargo, puesto que las actividades a realizar siempre estaban dirigidas y acompañadas, sin embargo el plano laboral exige capacidades por parte del estudiante que pueden trabajarse desde su formación académica, para hacerlo más eficiente a la hora de desempeñarse.

6.3 Solución a los cuellos de botella

Las propuestas que tengo yo como estudiante para con la Universidad, son la de hacer conscientes a los estudiantes de la importancia de la formación académica en todos los ámbitos, darle importancia a cada aprendizaje para poder ser más competitivos y capaces a la hora de enfrentar el mundo laboral.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Las prácticas empresariales ayudan a contrastar el aprendizaje que se obtiene durante todo el trayecto académico y la forma en que podemos aplicarlo en la práctica, también ayuda a medir el nivel de preparación que poseemos para enfrentarnos al mundo laboral.

El estudiante Tomasino es bien recibido y respetado dentro del mundo laboral, se le tiene en cuenta y es valorado por su disposición y calidad humana.

Es necesario que el estudiante Tomasino tenga muy presente que a parte de su formación académica, es importante recalcar valores como la responsabilidad y puntualidad, pues son indicadores que pueden medir su desempeño dentro de la organización.

La disposición para aprender es fundamental, puesto que la organización es consciente de las limitaciones que puede tener un estudiante, pero valoran su interés por superarse. El profesional en Negocios internacionales, no está condicionado ni limitado simplemente para encargarse de procesos relacionados con el comercio internacional. Dentro de la organización, puede influir positivamente en varios procesos, pues su creatividad y fundamentalmente su capacidad de romper barreras y paradigmas, le dan un valor agregado en la resolución de problemas.

La oportunidad de optar por ejercer las prácticas empresariales, es una opción muy valiosa, que enriquece no solo al estudiante, sino que da la oportunidad a la universidad de medir su gestión como formadores, y además complementa integralmente el desarrollo del futuro profesional.

Como estudiante me siento capaz de enfrentar los retos posteriores a mi profesionalización y con la preparación necesaria para ser un elemento competitivo de ahora en adelante.

Recomendaciones

Es importante que el futuro profesional cuente con herramientas informáticas que le faciliten desempeñarse en los cargos que requieren de gestiones operativas.

El desenvolvimiento como persona es fundamental, por eso es importante recalcar la importancia de los valores que un buen profesional debe tener, no basta solo con establecer competencias académicas, sino también sociales.

El estudiante debe reconocer la importancia de la disciplina y aprovechar al máximo su tiempo dentro de la universidad para potenciar su competitividad a las futuras exigencias.

Referencias Bibliográficas

Banco Caja Social. (2014). Nosotros. [bancocajasocial.com](http://www.bancocajasocial.com). Obtenido de: <https://www.bancocajasocial.com/nosotros>