

INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL BANCO DE OCCIDENTE



VALERIA MEDINA MARTÍNEZ



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2022

INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL BANCO DE OCCIDENTE

VALERIA MEDINA MARTÍNEZ

Trabajo de grado presentando como requisito para optar por el título Profesional en Negocios
Internacionales

ASESOR

ERNESTO JOSÉ CAMARGO HERNÁNDEZ

Profesional en Relaciones Internacionales

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2022

Autoridades académicas

P. JOSÉ GABRIEL MESA ANGULO, O. P.

Rector General

P. EDUARDO GONZÁLEZ GIL, O. P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ANTONIO BALAGUERA CEPEDA O.P.

Rector Sede Villavicencio

Fray. RODRIGO GARCÍA JARA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Dr. ERNESTO JOSÉ CAMARGO HERNÁNDEZ

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Nota de aceptación

ERNESTO JOSÉ CAMARGO HERNÁNDEZ

Decano Facultad de Negocios Internacionales

ERNESTO JOSÉ CAMARGO HERNÁNDEZ

Director Trabajo de Grado

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS

Jurado

Villavicencio, julio de 2022

Agradecimientos

Primeramente, agradezco a Dios por colocarme en este camino, siendo el acompañamiento, la fuerza y la guía que necesite a lo largo de mi carrera para enfrentar los momentos de debilidad, y lograr terminar este gran proceso lleno de aprendizajes, enseñanzas y experiencias.

Así mismo, agradezco a mi familia porque sin ellos no hubiese sido posible culminar esta etapa de mi vida como lo hice, ellos han sido mi apoyo incondicional, la muestra más clara de amor, paciencia y comprensión, que fueron primordiales para el logro de mis objetivos.

Adicionalmente, agradezco a la Universidad Santo Tomás, porque gracias a sus docentes pude terminar este proceso tan importante de mi formación académica, donde sus conocimientos enseñanzas, y experiencias han orientado cada uno de mis aprendizajes para poder enfrentarme adecuadamente a un entorno laboral competitivo como el de hoy en día.

Agradezco también a mis compañeros colegas, porque aportaron e influyeron no solamente en mi vida profesional, sino también personal, donde aprendimos y crecimos juntos a lo largo de esta etapa tan importante de nuestras vidas.

Por último, quiero agradecer al Banco de Occidente, especialmente al segmento Corporativo e Institucional, por haberme brindado esta experiencia única de mi vida, por dejarme pertenecer a esta entidad financiera tan importante, por el apoyo brindado de cada una de las personas que se encontraban dentro del segmento, con el fin de aplicar cada uno de mis conocimientos y aprendizajes adquiridos a cada uno de los procesos de la entidad.

Contenido

	Pág.
Resumen	10
Abstract.....	11
Glosario	12
Introducción.....	14
Justificación	15
1. Objetivos	16
1.1 Objetivo general.....	16
1.2 Objetivos específicos	16
2 Perfil de la Empresa	17
2.1. Datos básicos de la organización	17
2.2. Perfil corporativo	17
2.3. Trayectoria de la organización.....	17
2.4. Propósito	18
2.5. Misión	18
2.6. Visión.....	18
2.7. Objetivos BDO	19
2.8. Principios	19
2.9. Estrategia de Negocio	20
2.10. Organigrama de la empresa	20
2.11 Unidad donde se desarrollaron las prácticas.....	21
3. Cargo y Funciones.....	22
3.1. Descripción inicial	22
3.2. Área de trabajo	22
3.3. Funciones a cargo	22
3.4. Actividades realizadas	25
4. Aportes	28
4.1. Aportes del estudiante a la empresa.....	28

4.2. Aportes de la empresa al estudiante.....	28
5. Recomendaciones.....	30
6. Conclusiones	31
7. Referencias	32
8. Anexos.....	33

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Logo Banco de Occidente	17
Figura 2. Organigrama Banco de Occidente	20
Figura 3. Organigrama de la división BCI	21

Tabla de Anexos

	Pág.
Anexo 1 Estrategias para incrementar Colocaciones (Leasing).....	33
Anexo 2 Debida diligencia Cámara Colombo-China.....	33
Anexo 3 Evento TLC Reino Unido y Colombia	33
Anexo 4. Mesa de trajo oportunidades de negocio BCI.....	34
Anexo 5 Manual de funciones BDO	34

Resumen

El constante desarrollo económico de los negocios hace que sea indispensable contar con profesionales en Negocios internacionales, al aportar una visión más globalizada a las empresas, impulsando su crecimiento, estimulando su inversión e incrementando el desarrollo de sus productos y servicios, siendo piezas claves para fomentar la competitividad de estas.

Es así, como el presente informe tiene como propósito mostrar la aplicación de cada uno de los conocimientos adquiridos en la institución, por medio de las prácticas profesionales dentro de una entidad, con el fin de tener un mayor conocimiento del entorno laboral que, como futuros profesionales debemos afrontar al adquirir y desarrollar habilidades, fortalezas, aptitudes. Esto anterior, permite involucrarse en mayor medida con las diferentes situaciones reales que se presentan, dando una solución desde de la formación integral del estudiante.

De esta manera, a lo largo del informe se podrá identificar el proceso y los diferentes aportes que se realizaron en el transcurso de mis prácticas profesionales, realizadas con el Banco de Occidente en el segmento Corporativo e Institucional. Dentro de este, se describe la información general de la empresa, las diferentes funciones desempeñadas en el transcurso del semestre, con el fin de generar un fortalecimiento en el segmento, mediante la aplicación de los conocimientos como profesional en negocios internacionales.

Palabras Claves: Competitividad, gestión, habilidades, prácticas, conocimientos.

Abstract

The constant economic development of business makes it essential to have professionals in international business, by providing a more globalized vision to companies, promoting their growth, stimulating their investment and increasing the development of their products and services, being key pieces for promote their competitiveness.

Thus, as the purpose of this report is to show the application of each of the knowledge acquired in the institution, through professional practices within an entity, in order to have a greater knowledge of the work environment, which, as future professionals we must face when acquiring and developing skills, strengths, aptitudes. This above, allows to get involved to a greater extent with the different real situations that arise, giving a solution from the comprehensive and competitive training of the student.

In this way, throughout the report it will be possible to identify the process and the different contributions that were made it during my professional practices, carried out with Banco de Occidente in the Corporate and Institutional segment. Within this, the general information of the company is described, the different functions performed during the semester, in order to generate a strengthening in the segment, through the application of knowledge as a professional in international business.

Keywords. Competitiveness, management, skills, practices, knowledge.

Glosario

Captación: Son todas las formas o fuentes que el Banco realiza para obtener dinero: Cuenta de ahorro, cuenta corriente (Banrepcultural, 2020)

Colocación: Donde el Banco pone su dinero, todas las modalidades de crédito: Leasing, crédito de tesorería, cartera ordinaria, inversión (Banrepcultural, 2020).

Grupos económicos: Es un grupo de empresas o sociedades relacionadas entre sí, que colaboran en un sector económico determinado, lo que les brinda mejores condiciones para operar en el mercado, el grupo ha de presentar estados financieros consolidados (Banco de Occidente, 2021).

Sector Institucional: Empresas vigiladas por la superintendencia financiera, se marcan en este segmento las empresas que forman parte de un Grupo económico y que su NIT principal se encuentra vigilado por la Superfinanciera.

Filiales: Una filial es, en términos generales, una entidad que está controlada por otra. La entidad que ejerce el control se llama comúnmente matriz. La filial se forma cuando la matriz compra un porcentaje de sus acciones suficiente para tener el control (Pymes y Autonomos, 2012).

Cámaras bilaterales: Las cámaras binacionales tienen como propósito apoyar las relaciones bilaterales empresariales con el mundo, en aspectos económicos, comerciales, turísticos, sociales y culturales. Se constituyen en centros importantes de negocios y de promoción de inversiones (Legiscomex, 2019).

Tesorería descentralizada: Cada sede es autónoma de tomar sus propias decisiones financieras y la relación con el cliente se realiza de manera independiente y tendrá un gerente de relación diferente en cada área comercial donde opera (Banco de Occidente, 2021)

Tesorería centralizada: un cliente único nacional aquel que tiene más de una sede en diferentes ciudades del país y su Tesorería es Centralizada (Desde la Casa Matriz se toman todas las decisiones financieras como; abrir nuevas cuentas, adquirir créditos o servicios e incidir en la permanencia de los depósitos en el Banco), en este caso deberá ser asignado al mismo gerente quien atienda la casa matriz (Banco de Occidente, 2021)

Consorcio y uniones temporales: Los consorcios y uniones temporales hacen parte de los llamados contratos de colaboración empresarial, en que un número plural de personas naturales y/o jurídicas se agrupan para desarrollar un negocio sin constituirse en una persona jurídica distinta a la de sus miembros (Legis, 2020).

Leasing: El leasing o arrendamiento financiero es un contrato de alquiler que incorpora una opción de compra a favor del arrendatario a ejercer al final del contrato, que, por sus características, no existen dudas de que va a ser ejercida, normalmente porque el importe de la opción de compra es muy inferior al valor del bien en ese momento (Economista, 2021).

Área comercial: Código con el cual en el banco identifica un área geográfica de atención (puede incluir una o varias ciudades) y de esta manera agrupa todas las oficinas de la misma. El área comercial corresponde al código de la oficina principal de la ciudad (Banco de Occidente, 2021)

Control: Función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes. Implica medir el desempeño con metas y planes; mostrar donde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregirlas (Romero, 2021).

Introducción

El presente documento tiene como fin integrar la formación académica con el sector productivo, por medio de la aplicación del conocimiento adquirido dentro de las diferentes funciones asignadas en la práctica realizada, que permitirán que se genere un mayor entendimiento del escenario laboral al que se ve enfrentando el futuro profesional.

En primer lugar, se explica de manera detallada la información general de la empresa en donde se desarrolló la práctica profesional, siendo Banco de Occidente dentro del segmento Corporativo e Institucional, el cual trabaja en alianza con empresas nacionales e internacionales. Dentro de este apartado, se evidencia el perfil corporativo, donde se hace mención de su trayectoria, los fines que busca como organización, y la estrategia que emplea en su unidad de negocio, generando una ventaja competitiva respecto a las demás entidades financieras del país.

En segunda instancia, se realiza una descripción de las funciones desarrolladas dentro del área encargada, con el fin de que la entidad lograra expandir sus ingresos. En este se comprenden actividades comerciales, inversiones, joint ventures, obteniendo nuevas oportunidades de negocio, al aumentar la cuota de participación del mercado con sus productos y servicios. Así mismo, los diferentes apoyos y estrategias implementadas, para incrementar la tasa de vinculación y retención, permitiendo así el fortalecimiento del segmento.

Por último, se expone dentro del documento los aportes que se desarrollaron desde mi rol en la aplicación de la formación académica, junto con las acciones de mejora que se podrían generar, al proponer iniciativas que fortalezcan los procesos de la fuerza comercial, obteniendo resultados positivos para el área desde la gestión desarrollada, contribuyendo así al crecimiento de la organización.

Justificación

La práctica profesional como opción de grado, permite al estudiante vivir una experiencia enriquecedora tanto en el ámbito laboral como personal, puesto que facilita la aplicación de cada uno de los conocimientos obtenidos en la universidad, con el fin de formar a un profesional íntegro y capaz de adaptarse a un entorno laboral altamente competitivo. Es así, que al realizar la práctica profesional en una entidad financiera se permite fortalecer competencias como la proactividad, toma de decisiones, creatividad, comunicación y flexibilidad al cambio, construyendo un perfil profesional que es consecuente con los principios y formación humanística de la universidad, generando nuevas oportunidades de empleabilidad, al tener una visión nacional e internacional de los negocios del país.

1. Objetivos

1.1 Objetivo general

Fortalecer los procesos del segmento Corporativo e Institucional, para generar valor a sus clientes reales y potenciales, incrementando así los ingresos de la organización.

1.2 Objetivos específicos

1. Generar relacionamiento a través de las alianzas entre cámaras bilaterales, entidades, proveedores y demás gremios de comercio internacional, con el fin de aumentar la tasa de vinculación del segmento.
2. Proponer y gestionar estrategias de fidelización con el fin de retener y mantener los clientes del segmento.
3. Realizar informes requeridos para la fuerza comercial, a través de la administración y análisis de la información de bases de datos.
4. Cumplir con cada uno de los compromisos adquiridos por parte del área Soporte a ventas y la gerencia del segmento Corporativo, haciéndolos más eficientes, disminuyendo su grado de error.

2 Perfil de la Empresa

2.1 Datos básicos de la organización

- Razón Social: Banco de Occidente
- NIT: 890300279-4
- Sede principal: Cali
- Lugar de realización de las prácticas: Bogotá
- Número de oficinas: 180

Figura 1 Logo Banco de Occidente



Nota: Adaptado de la página web de Banco de Occidente

2.2 Perfil corporativo

El Banco de Occidente es una entidad financiera colombiana perteneciente al Grupo Aval Acciones y Valores, con sede principal en la ciudad de Cali, posee una gran trayectoria de 56 años de experiencia, bajo una cultura de liderazgo, innovación, oportunidad y efectividad que ha contribuido a generar relaciones a largo plazo con cada uno de sus clientes. Así mismo, cuenta con una red de más de 180 oficinas, 25 credicentros y más de 3.200 cajeros automáticos en Colombia, además de filiales en Panamá y Barbados (Banco de Occidente, 2021).

2.3 Trayectoria de la organización

Esta organización nace en el año 1965 y desde entonces ha cumplido con un compromiso de desarrollo en el país, respondiendo a la confianza de la comunidad, de sus clientes y de sus

accionistas. Posteriormente, en el año de 1970, abre sus primeras oficinas diferentes a la ciudad de Cali, donde cuenta en ese momento con una red de alrededor de 15 oficinas. Inicia una nueva etapa, con el grupo económico Sarmiento Angulo, donde busca fortalecer los recursos capitales del banco, convirtiéndose en una entidad con proyección nacional e internacional. Así mismo, crea la filial de ventas y servicios, donde presta servicios de outsourcing en áreas administrativas, operativas, cartera, servicios de entrada y salida e investigación de mercados. Crean el banco de Panamá, como una filial del Banco de Occidente. Adicionalmente, implementan una estrategia corporativa con el cual desarrollan un nuevo modelo de negocios que se encamina a su propuesta de valor, enfocada hacia el cliente, creando tres unidades de negocio: Empresas, personas, tarjeta de crédito y libranzas. Finalmente, para el presente año, se adhieren como organización al pacto Global, una iniciativa de las Naciones Unidas, que tiene como fin promover la alineación de estrategias empresariales en materia de sostenibilidad (Banco de Occidente, 2021).

2.4 Propósito

Hacer realidad el desarrollo de las personas, el crecimiento de los negocios y la transformación del país (Banco de Occidente, 2021).

2.5. Misión

Ser el líder en la prestación de servicios financieros, de transacciones y medios de pago, asegurando la satisfacción de las necesidades de los clientes, la máxima rentabilidad para sus accionistas, el desarrollo integral del equipo humano y la contribución al bienestar de la comunidad. En la búsqueda de este propósito y el crecimiento continuo de los resultados, están comprometidos con los más altos valores éticos, la calidad en los procesos y la utilización de la tecnología más adecuada (Banco de Occidente, 2021).

2.6. Visión

Convertirse en uno de los tres principales grupos financieros en Hispanoamérica, ofreciendo portafolios de productos y servicios que permitan a sus clientes manejar todas sus finanzas con ellos. de manera integrada y a la vez maximizar el valor de su inversión a sus

accionistas a partir de la confianza en nuestra solidez y consistente rentabilidad (Banco de Occidente, 2021).

2.7. Objetivos BDO

- Crecimiento en Participación de Mercado en Cartera, con Calidad y Riesgo Controlado
- Crecimiento en Participación de Mercado en Captaciones de Bajo Costo
- Calidad y Eficacia en el Servicio
- Desarrollo Tecnológico y Operativo
- Eficiencia en Costos Operativos
- Innovación

2.8. Principios

La estructuración de relaciones y negocios confiables y seguros, requiere de la instauración de un clima de confianza con altos estándares de calidad en las relaciones con el cliente. Es así como se deben conducir los negocios y ejercer las funciones con lealtad, claridad, transparencia, precisión, probidad comercial, seriedad y cumplimiento, con el fin de crear valores que permitan el desarrollo de bienestar social. La filosofía de trabajo del Banco de Occidente refuerza este principio: “actuar en condiciones éticas de responsabilidad, carácter e idoneidad profesional, primando el interés general sobre el interés particular”. Es política del Banco de Occidente, y sus Filiales, Fiduciaria de Occidente S.A., Ventas y Servicios S.A, Banco de Occidente (Panamá) y Occidental Bank (Barbados) la aplicación de los siguientes principios:

- Principio de Buena Fe
- Principio de Transparencia
- Principio de Equidad
- Principio de Prudencia
- Principio de Legalidad
- Principio de Fiscalización
- Principio de Colaboración

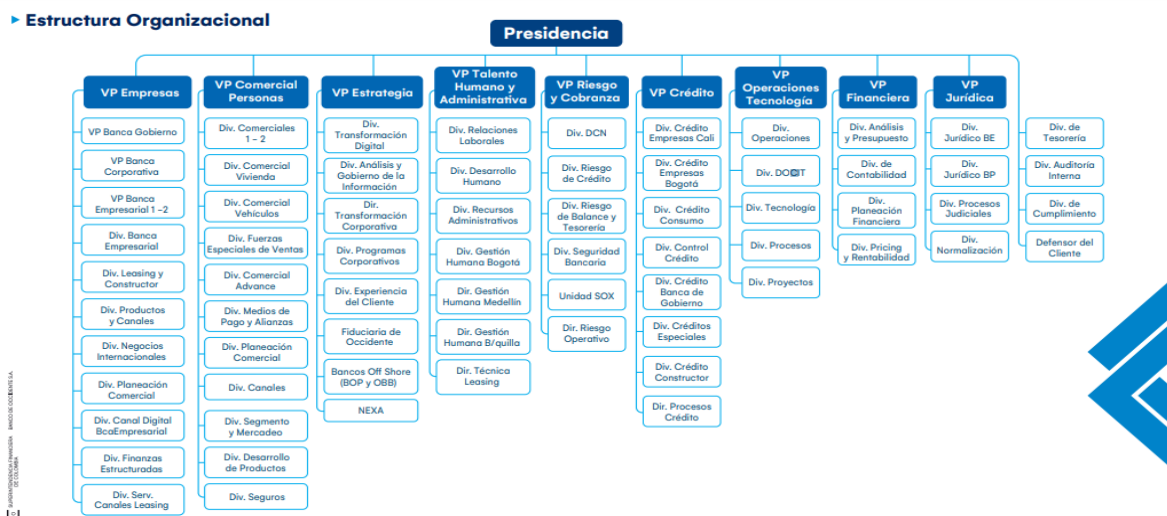
2.9. Estrategia de Negocio

En el Banco se trabaja con el modelo de planeación Visión- Estrategia Competitiva. Con esta metodología busca construir ventajas que le permitan lograr una posición destacada en el mercado. Cada Unidad Estratégica de Negocio definió sus ventajas competitivas en términos de percepción de valor por parte del cliente. Se realizó la planeación estratégica a 3 años, la cual se actualiza anualmente. Así mismo, se llevan a cabo seguimientos trimestrales a los proyectos e indicadores más importantes. Ahora bien, hablando desde el caso específico del sector Corporativo e Institucional, su estrategia está basada en proveer servicios diferenciadores de acuerdo a las necesidades de cada uno de sus clientes. Ofrecen una atención personalizada, asesoría y acompañamiento en áreas especializadas que les permite construir relaciones rentables a largo plazo, siendo fuente de financiación con el propósito de ayudar en la realización de sus proyectos (Banco de Occidente, 2016).

2.10. Organigrama de la empresa

Banco de Occidente establece su estructura organizacional, basado en el principio de jerarquía, por lo cual los miembros de cada área y dirección se comunican con sus superiores, estableciendo el control y direccionamiento de las funciones, como se muestra a continuación:

Figura 2 Organigrama Banco de Occidente



Nota: Adaptado del home de Banco de Occidente, junta directiva y alta gerencia.

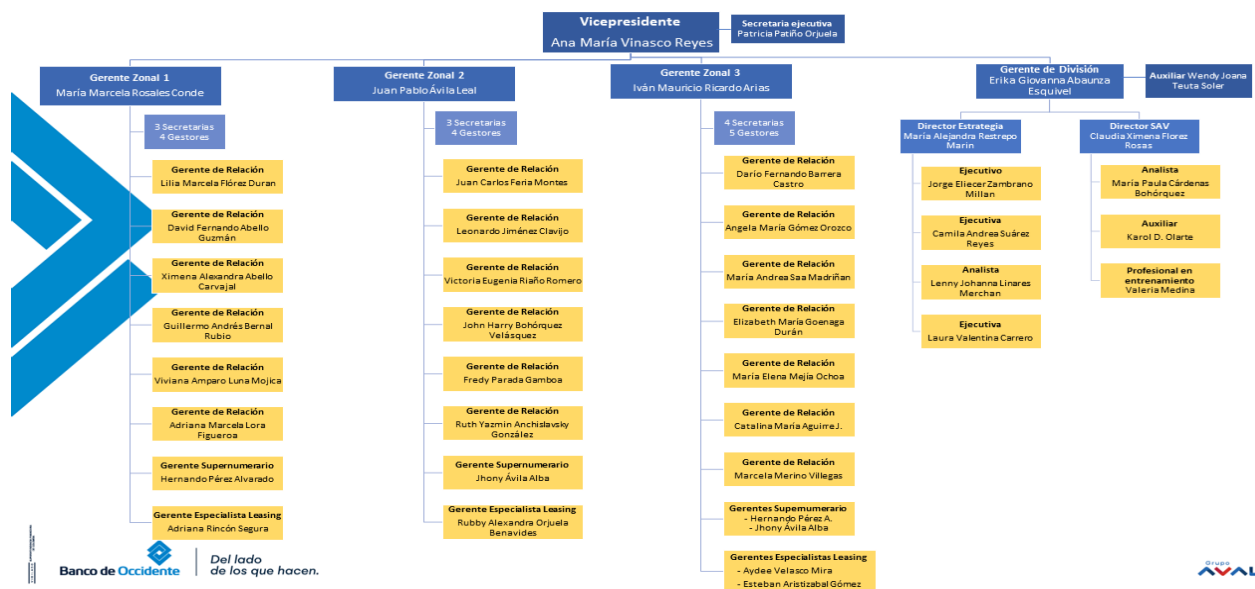
Dentro de la estructura organizacional del Banco de Occidente, se puede observar que se cuenta con dos tipos de Vicepresidencias, las cuales corresponden a Banca personas y Banca Empresas. Esta última vicepresidencia se encuentra dividido en tres segmentos diferentes: Banca Empresarial y Pyme, Banca Corporativa y Banca Gobierno, categorizadas de la siguiente manera:

- Banca Empresarial y Pyme: Son aquellas empresas privadas que cuentan con ingresos operacionales de 700 M hasta 150.000 millones de pesos.
- Banca Gobierno: Son aquellas entidades que pertenecientes al sector público.
- Banca Corporativa e Institucional: Son aquellas empresas de carácter privado que dentro de sus ingresos operacionales obtienen más de 150.000 millones o 40 millones de USD. Así mismo, empresas que se encuentren vigiladas por la Superintendencia Financiera.

2.11 Unidad donde se desarrollaron las prácticas

Las prácticas profesionales se realizaron dentro del Segmento Corporativo e Institucional, específicamente en la dirección de la Gerencia de la Banca, siendo la encargada de ejecutar y gestionar todas las actividades comerciales que generen un impacto dentro de la rentabilidad del segmento, como se muestra a continuación:

Figura 3 Organigrama de la división BCI



Nota: Adaptado del home de Banco de Occidente, junta directiva y alta gerencia.

3. Cargo y Funciones

3.1. Descripción inicial

Se ingresó como profesional en Entrenamiento a la entidad financiera del Banco de Occidente, dentro de la Vicepresidencia de empresas del segmento Corporativo e Institucional; siendo un sector que trabaja con empresas de carácter privado, en las cuales las ventas nacionales deben ser superiores a los 150,000 millones de pesos dentro de su balance anual, o en el caso de corresponder a una sociedad extranjera, que sus ingresos se encuentren valorados por un monto superior a los 40 millones de USD.

En este segmento, se ingresó dentro de la gerencia de la Banca Corporativa, la cual se compone de dos direcciones que trabajan integralmente, siendo la dirección de estrategia y la dirección de soporte a ventas. El fin principal de ambas, es poder brindar apoyo a la fuerza comercial, realizando estrategias con el fin de incrementar las colocaciones de la entidad, orientado a su propuesta de valor. Así mismo, se identifican oportunidades del mercado que el banco puede efectuar, para hacer acuerdos con los diferentes sectores económicos, determinando si es viable o no implementarlo, en términos de rentabilidad y de las ventajas tanto a corto como a largo plazo.

3.2. Área de trabajo

El área de trabajo donde se llevaron a cabo las prácticas profesionales fue en Bogotá en la Calle 7 #71-48, en el edificio los venados, segundo piso. En la dirección gerencial BCI, siendo el jefe inmediato durante los seis meses de prácticas Claudia Ximena Flórez Rosas.

3.3. Funciones a cargo

- ✓ Las funciones a desempeñar durante estos seis meses, estuvieron enfocadas en primer lugar, en utilizar un aplicativo que suministra el banco, con el fin de conocer el estado actual que tiene una empresa con este, los productos que posee, la clasificación que obtiene de acuerdo a la relación con la empresa y el sector al que pertenece. Esto, cada vez que se necesitara determinar si era un cliente vigente o un potencial, para realizar el cruce de bases masivas

y generar reportes del desempeño de la fuerza comercial.

- ✓ Aumentar la participación comercial del segmento BCI, dentro de los focos principales de las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla. Esto, al realizar una evaluación e identificación de clientes potenciales para el segmento, encontrando nuevas oportunidades de negocio tanto de empresas nacionales e internacionales, en donde la banca pueda establecer relaciones comerciales. Es así, que para que una compañía privada pueda pertenecer a este segmento, debe contar con unos ingresos operacionales iguales o superiores a los 150 mil millones en los últimos dos años dentro de su balance anual; o en su defecto, evaluar que tenga un grupo comercial que le genere una participación accionaria del 60%. No obstante, para el caso de las sociedades extranjeras que expanden sus negocios en el país, se deben establecer unos criterios por ventas de 40 millones de USD en su casa matriz o inversiones de una cuantía alta, determinando así, si es viable o no atenderla dentro del segmento.
- ✓ Generar un relacionamiento con las Cámaras Bilaterales (Camacoes, Britcham, AHK, Cámara Colombo-China) y demás gremios de comercio internacional como Procolombia, Amcham, etc.), generando estrategias en cooperación con los directores ejecutivos de cada una de estas, donde el banco pueda generar ventajas competitivas respecto a las demás entidades financieras, al establecer un acercamiento más efectivo con aquellas empresas que desean expandir sus negocios en el país y requieran de un apoyo financiero.
- ✓ Incrementar las colocaciones del segmento, (Leasing, créditos de tesorería-libre inversión, carteras ordinarias, tarjetas de crédito vigentes y con saldo, moneda extranjera, crédito de tesorería vigente). Mediante el desarrollo de estrategias con las diferentes compañías, en donde el banco pueda ser un intermediario financiero, encontrando oportunidades para ampliar su cuota de participación en el mercado con cada uno de los productos y servicios que ofrece.
- ✓ Coordinar la logística de las capacitaciones y eventos a desarrollar por parte del área, los cuales tienen como fin, generar un fortalecimiento para los empresarios y ejecutivos de los clientes del segmento. Se debe realizar el diseño de piezas, donde se describe el contenido a tratar, el guion que se desarrollara a lo largo del evento y la invitación. Finalmente se hace

un informe, con el fin de medir el impacto generado con la estrategia implementada.

- ✓ Afianzar las relaciones existentes con las empresas pertenecientes a la Banca Corporativa, a través de la recepción, coordinación y seguimiento de los planes de fidelización, de manera tal, que se haga una presencia constante con los clientes a través de reconocimientos y obsequios, bajo unos criterios de identificación que establece el profesional en entrenamiento en las bases de datos que realiza, con el fin de que se incremente la tasa de retención de los clientes.
- ✓ Coordinar con los proveedores de las ciudades de Cali y Bogotá, los diferentes pedidos del área, teniendo en cuenta la fecha límite de facturación y la realización de las órdenes de compra. A esto, hacerle un seguimiento constante de cada uno de los encargos solicitados, con el fin de actualizar el inventario con el que se cuenta dentro de esta.
- ✓ Elaborar comunicaciones a las empresas del segmento, con el propósito de reconocerla por algún logro, cambio de imagen, un nuevo presidente, un reconocimiento de merco o un cliente nuevo, etc.; de manera tal, que el banco establezca una relación más estrecha entre sí.
- ✓ Realizar informes de gestión de la fuerza comercial, niveles de endeudamiento, prospectos, niveles de satisfacción, clientes vinculados y grupos económicos, los cuales son expuestos a la vicepresidencia del segmento, con el fin de evidenciar resultados e implementar estrategias.
- ✓ Apoyar en los diferentes procesos del área, realizar presentaciones que se requieran para la gestión de comunicaciones de sus clientes internos (investigaciones, informes, etc.), colocando a disposición del grupo de trabajo la colaboración y los conocimientos adquiridos.
- ✓ Aportar diferentes ideas en los procesos del área, con el fin de establecer algún mejoramiento o eficiencia en las diferentes actividades a desarrollar.

3.4. Actividades realizadas

En el transcurso de los seis meses de prácticas se llevaron a cabo las diferentes actividades:

- Entre los días del 27 y el 28 de enero, se llevó a cabo la realización del informe del sector de Telecomunicaciones, BPO y Contact center, mostrando indicadores, para revisión por parte de la fuerza comercial, con el fin de identificar si era un sector viable para empezar a trabajar dentro del segmento.
- Del 31 al 4 de febrero, se desarrolló el informe anual de las campañas realizadas en el 2021-2022, determinando los sectores económicos que más participaron, la gerencia que más asistentes generó, las oportunidades a identificar y las estrategias a implementar.
- En los días del 7 al 9 de febrero, se realizó el acta de la debida diligencia de las Cámaras bilaterales (Cámara Colombo-China y Britcham), junto con los proveedores de la entidad, con el fin de actualizarlos anualmente, de manera tal que se lograran minimizar riesgos (Ver Anexo 2).
- Del 10- 15 de febrero, se llevó a cabo la elaboración y administración de la base de las fechas de constitución de las empresas, con los filtros correspondientes en los cruces de las bases de datos de la banca corporativa, con el fin de mantener actualizados los clientes vigentes y descartar los que se habían desvinculado dentro del segmento.
- El día 16 de febrero, se llevó a cabo la primera reunión de avances de las Cámaras bilaterales, evidenciando las oportunidades de negocio que se podrían efectuar en el segmento y el proceso de relacionamiento con estas (reunión que se realizó de manera mensual durante el semestre).
- El 23 de febrero se realizó la reunión con la gerencia de la Banca Corporativa, donde cada funcionario, debía exponer las estrategias que ha implementado para la mejora de los procesos en el área (reunión que se realizó de manera mensual durante el semestre).
- En los días entre 31 al 9 de marzo, se realizó informe Procolombia, con el fin de determinar las diferentes inversiones que se desarrollaron por parte de las empresas chinas dentro del

país, identificando su viabilidad para poder trabajar con estas.

- Del 10- 15 de marzo, se llevó a cabo la elaboración y administración de la base de vinculaciones, con los filtros realizados en los cruces de las diferentes bases de datos de BCI con el fin de reconocer mensualmente a los clientes por su permanencia con el segmento.
- Entre la semana del 15-22 de abril, se trabajó en sinergia con el área de marca, para desarrollar el evento de Planeta azul, el cual tenía como fin promover la alineación de estrategias empresariales de sostenibilidad, reconociendo a los clientes del segmento BCI, desarrollando un reporte diario de la gestión realizada para la fuerza comercial.
- Entre el 18 al 26 de abril, se realizó la implementación de la campaña de clientes nuevos a las empresas de RCI, Calypso e Ingeurbe, haciendo una proyección de clientes favorables para el segmento según productos vinculados, con el fin de establecer una relación comercial más estrecha, con apoyo de la fuerza comercial del segmento.
- En la semana del 11 al 16 de mayo, se desarrollaron las diferentes estrategias mediante eventos realizados por parte de la dirección de la Banca Corporativa, con el fin de aumentar en las colocaciones tales como: Manejo de finanzas Personales (Oikos), Lenovo (Leasing) (Ver Anexo 1).
- Entre el 18 y el 23 de mayo, se entregó informe de grupos económicos, donde se muestran las diferentes relaciones comerciales que constituyen las empresas clientes del segmento.
- El 28 de junio, se realizó presentación a la Vicepresidencia de la herramienta de gestión de relacionamiento comercial, con el fin de evaluar las operaciones realizadas por parte de la fuerza comercial, determinando la cantidad de negocios efectivos durante el mes, y las medidas a implementar.
- Del 28 al 29 de junio, se llevó a cabo el informe semestral de los prospectos gestionados durante el tiempo de la práctica, ejecutando una administración más efectiva y productiva para la fuerza comercial y el área en general.

- Del 28 al 1 de julio, se hizo entrega del informe de empresas afines a Banco, identificando las compañías que tenían relación con el sector institucional, sin estar propiamente vigiladas por la superintendencia financiera.
- En la semana del 4 al 8 de julio, se desarrolló el webinar de TLC- Colombia y Reino Unido, en cooperación entre Britcham, la Embajada Británica, Procolombia y equipo de corresponsal bancario BDO, para aquellas empresas orientadas al comercio exterior, con miras de expansión (Ver Anexo 3).
- De manera semanal, se hacía una identificación de oportunidades de negocio, con el fin de concretar mesas de trabajo dentro de las diferentes áreas de la banca, y así generar un fortalecimiento en la tasa de vinculación (Anexo 4).
- Mensualmente, realizar una actualización de la matriz de beneficios, con el fin de determinar cuánto se tiene dentro del inventario de las entradas y salidas de los recursos disponibles del área.

4. Aportes

4.1. Aportes del estudiante a la empresa

Los aportes que se realizaron desde mi rol como profesional en entrenamiento, se dieron a partir de la gestión realizada dentro de la identificación de oportunidades de negocio en las cuales el segmento pudiera ser participe desde una forma más eficiente. Esto, a través del desarrollo de una base, que tuviera la gestión de cada una de las empresas potenciales para el segmento, bien sea que se estuvieran trabajando o se hayan descartado. Se realizó con cada uno de los informes que se entregaron durante el transcurso del semestre, los cuales contenían todas las empresas que se habían gestionado, toda la información necesaria de esa empresa para llegar a esa clasificación. De esta manera que, al hacer el cruce de bases de datos no se incluya una empresa como un prospecto nuevo, cuando en su estado no aparezca como vinculada con el banco, sino se recurra a esta base con el fin de no clasificar una oportunidad que ya se había evaluado anteriormente.

Por otra parte, logré evidenciar una falencia dentro de los planes de fidelización que se realizaban dentro del área, puesto que en algunos casos se incurría en errores externos por parte del proveedor, que generaban un incremento dentro del presupuesto, y que afectaban directamente a la fuerza comercial. De esta manera, lo que hice fue solicitar información con un proveedor adicional, siendo este la Cámara de Comercio, el cual tiene una base de datos que cuenta con cada una de fechas de constitución de las empresas, en donde al otorgar el NIT de los clientes respectivos, se podría hacer una comparación entre ambas, con el fin de minimizar riesgos de error; pues gran parte de las organizaciones tenían en cuenta en mayor medida la fecha de constitución que mencionaba la Cámara de Comercio, que el otro proveedor. Adicionalmente, contribuyó a delegar funciones y responsabilidades, tanto a nivel interno como externo, con el fin de darle una mayor organización al proceso, donde todo el segmento estuviera integrado y sincronizado con lo que se iba a realizar.

4.2. Aportes de la empresa al estudiante

La práctica profesional desarrollada en Banco de Occidente, permitió la mejora de habilidades y competencias, inicialmente al generar mayor seguridad al hablar con los directivos

de la banca, mejorando la fluidez en la expresión oral, al presentar informes o análisis que se habían realizado en el interior de la gerencia. Adicionalmente, me permitió mejorar mis habilidades informáticas, al presentar cada uno de los reportes e informes que se realizaron durante los seis meses, manejando funciones, gráficos dinámicos, manejo de vínculos y análisis de datos. Asimismo, me permitió generar trabajo en equipo, donde cada una de las personas del área aportáramos en los diferentes procesos, generando comunicación para cumplir con los fines y objetivos esperados del área al trabajar de forma conjunta.

Por último, fue una experiencia muy enriquecedora, aplicar gran parte de mis conocimientos dentro de la banca Corporativa e institucional, dado que fue un determinante para entender cómo se manejan los negocios del país desde una entidad financiera, teniendo así una experiencia laboral sumamente gratificante, pues tuve autonomía en algunos procesos otorgados, como el manejo de las bases, la identificación de las oportunidades de negocio y la ejecución de las estrategias implementadas dentro de las tasas de retención de los clientes. Así mismo, logré identificar acciones de mejora, para obtener los resultados que esperaban alcanzar desde mi gestión, adentrándome a un mercado laboral de manera conveniente y oportuna.

5. Recomendaciones

Se podrían optimizar los tiempos y la velocidad de los tramites en la dirección de Soporte a Ventas de la Banca corporativa, si una sola persona se encargara de realizar todo el proceso de una actividad específica, sin tener tantos intermediarios dentro del mismo, generando así que se mejore la eficiencia y los costos dentro del área.

Por otra parte, considero que hace falta una mayor planificación en el proceso de capacitación para el estudiante en práctica, pues se realiza una inducción muy superficial, sin hacer mención de muchos conceptos financieros, de los cuales no se tiene gran conocimiento, al no contar con un empalme en el sector financiero anteriormente. Si bien existía un manual de procedimientos operacionales en el cargo, su metodología, terminología y tecnicidad, no permitía que fuera fácil de aplicar. De esta manera, lo que hice fue dejar un informe de entrega detallado, con un instructivo, y el paso a paso de cada una de las funciones a realizar, obteniendo resultados que generaran mayor aporte a la División y a la fuerza comercial, pues permitiría a los próximos practicantes que desarrollen sus funciones de una manera más rápida y clara (Anexo 5).

6. Conclusiones

Es importante concluir que, los conocimientos adquiridos y aplicados durante el transcurso de las prácticas, permitieron entender cómo se realizan los negocios desde el sector institucional y de esta manera lograr ser efectivos, con el fin de aumentar la rentabilidad de la entidad. De esta manera, que el desarrollar las prácticas profesionales dentro un segmento corporativo, permitió afianzar gran parte de los conocimientos obtenidos desde la formación académica como negociador internacional, concediendo un fortalecimiento de las relaciones comerciales al tener una perspectiva internacional de las empresas que desean expandir sus productos dentro del país. Por ende, que haya sido una experiencia sumamente gratificante, tanto a nivel profesional como personal, al potencializar esas habilidades que son necesarias de adquirir, para ingresar a un mercado laboral altamente competitivo como lo es el de hoy en día.

7. Referencias

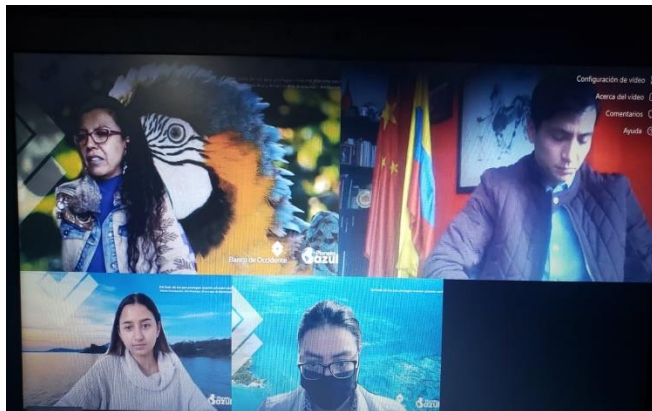
- Banco de Occidente. (2021). *Somos el banco que està al lado de los que hacen*. Obtenido de <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/quienes-somos/>
- Banrepcultural. (2020). *Tasa de captaciòn y colocaciòn en el sistema financiero*. Obtenido de https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Tasa_de_colocaci%C3%B3n_y_tasa_de_captaci%C3%B3n_en_el_sistema_financiero
- Economista. (2021). *Definición de Leasing*. Obtenido de <https://www.eleconomista.es/diccionario-de-economia/leasing>
- Legis. (2020). *Entienda las diferencias entre consorcios y uniones temporales*. Obtenido de <https://www.ambitojuridico.com/noticias/administrativo/administrativo-y-contratacion/entienda-las-diferencias-entre-consorcios-y>
- Legiscomex. (2019). *Documentos y servicios Binacionales*. https://www.legiscomex.com/Documentos/Servicios_Binacionales_Castro
- Pymes y Autonomos. (2012). *El concepto fe Filial de una empres* . Obtenido de <https://www.pymesyautonomos.com/legalidad/el-concepto-de-filial-de-una-empresa>
- Romero, J. D. (2021). *Conceptos de Administraciòn de Empresas*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/glosario-de-administracion-de-empresas/>

8. Anexos

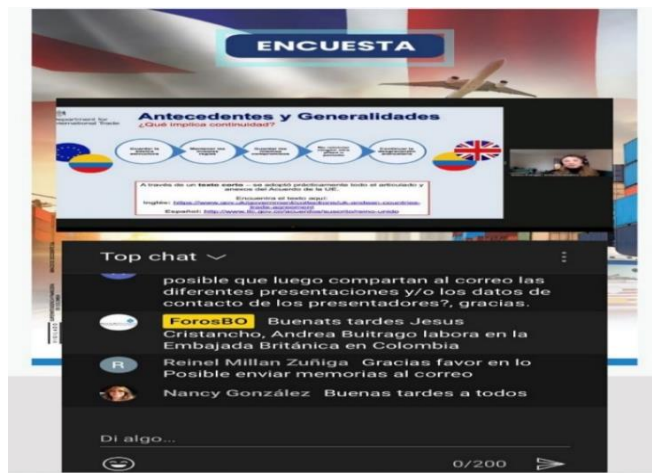
Anexo 1 Estrategias para incrementar Colocaciones (Leasing)



Anexo 2 Debida diligencia Cámara Colombo-China



Anexo 3 Evento TLC Reino Unido y Colombia



Anexo 4. Mesa de trajo oportunidades de negocio BCI



Anexo 5 Manual de funciones BDO

