

INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL- BANCO FINANDINA, VILLAVICENCIO

ERIKA YULIETH VARGAS UCHAMOCHA

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS  
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO

2018

INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL- BANCO FINANADINA, VILLAVICENCIO

ERIKA YULIETH VARGAS UCHAMOCHA

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

Tutor

Mg. MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE.

Magister en Educación.

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS  
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO

2018

**Autoridades Académicas**

**FRAY JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.**

Rector General

**P. MAURICIO CORTES GALLEGU, O.P.**

Vicerrector Académico General

**P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO**

Rector Sede Villavicencio

**P. FERNANDO CAJICÁ 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 la Facultad de Negocios Internacionales

---

**MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE**

Director Trabajo de Grado

---

**EDISON ORLANDO GARZÓN CESPEDES**

Jurado

---

**ALFONSO CONONIGO GALVIS**

Jurado

Villavicencio 11 de mayo de 2018.

## **Agradecimientos**

Durante de 5 años, fueron muchos compañeros, docentes y personas que influyeron en mi desarrollo académico y humano y es a ellos a quienes quiero expresar mi agradecimiento por todo el apoyo hasta el día de hoy. Inicialmente quiero resaltar el respaldo de la Facultad de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás de Villavicencio en cabeza del Decano Javier Humberto Trillos y a todo el grupo de autoridades académicas y docentes por sus enseñanzas y por el apoyo recibido durante estos 5 años llenos de enseñanzas que me ayudaron al desarrollado y crecimiento profesional y humano.

Una mención especial a cada uno de mis compañeros que me dieron su mano amiga, en cada inquietud, duda o dificultad durante el desarrollo de cada uno de los proyectos y actividades realizadas durante la carrera; agradecer por el tiempo brindado en cada explicación o tutoría, por cada momento compartido durante la realización de auditorías y proyectos.

Sin dejar atrás al Banco Finandina, empresa la cual me acogió y brindo la oportunidad de realizar la etapa práctica, a mi jefe inmediato John H. Pedraza Aguilar, quien confió y vio en mí, capacidades para realizar a cabalidad las funciones y tareas a realizar durante la etapa productiva, igualmente mencionar con quien compartí y aprendí mucho durante esta etapa a la Subgerente Monica X. Ramírez, una excelente persona con cualidades humanas y profesionales inigualables, a ella y a toda la Oficina Bancaria de Finandina Villavicencio, infinitas gracias.

Por último, un sincero agradecimiento por todo este aprendizaje, crecimiento profesional y humano, que no hubiese sido posible sin la guía espiritual y el apoyo incondicional de mis padres y familia, y todos aquellos que hicieron parte de estos 5 años, simplemente un sincero agradecimiento.

## Contenido

### Página

|                                            |                                      |
|--------------------------------------------|--------------------------------------|
| RESUMEN.....                               | 9                                    |
| INTRODUCCIÓN .....                         | 11                                   |
| 1 OBJETIVOS .....                          | 12                                   |
| 1.1 Objetivo General .....                 | 12                                   |
| 1.2 Objetivos Específicos.....             | 12                                   |
| 2 PERFIL DE LA EMPRESA .....               | 13                                   |
| 2.1 Misión .....                           | 13                                   |
| 2.2 Visión .....                           | 13                                   |
| 2.3 Valores Corporativos .....             | 13                                   |
| 2.4 Objetivos Estratégicos.....            | 14                                   |
| 2.5 Nuestros Clientes. ....                | 14                                   |
| 2.6 Propuesta de Valor .....               | 15                                   |
| 2.7 Estructura Organizacional .....        | 16                                   |
| 2.8 Aspectos Económicos .....              | 17                                   |
| 2.9 Portafolio de Servicios .....          | 18                                   |
| 2.10Aspectos del mercado que atiende ..... | 21                                   |
| 3 CARGO.....                               | 22                                   |
| 3.1 Funciones .....                        | 22                                   |
| 4 APOORTE EMPRESARIALES.....               | <b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b> |
| 5 APORTES PROFESIONALES .....              | 24                                   |
| 6 CONCLUSIONES .....                       | 27                                   |
| 7 BIBLIOGRAFÍA.....                        | 28                                   |

**Lista De Imágenes****Página**

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Imagen 1. Cadena de valor.....        | 15 |
| Imagen 2. Organigrama. ....           | 17 |
| Imagen 3. La pirámide de Maslow. .... | 25 |

### Glosario

- **CALIDAD:** “Es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con unos requisitos”. (Banco finandina, 2017)
- **CDT:** “El CDT (Certificado de Depósito a Término) es un título valor que emite un banco a un cliente que ha hecho un depósito de dinero con el propósito de constituir el CDT. El CDT se hace por un plazo o término de tiempo determinado que debe ser como mínimo de 30 días”. (Gerencie.com, 2017)
- **LEASING:** “Es una operación de arrendamiento financiero que consiste en la adquisición de una mercancía, a petición de su cliente, por parte de una sociedad especializada”. (Debitoor, 2017)
- **PROCESO:** “Cualquier actividad o grupo de actividades que requieren de un insumo (entrada), le agregan valor o lo transforman para dar como resultado un producto hacia un cliente interno o externo”. (Banco finandina, 2017)

### **Resumen**

El banco Finandina es una entidad bancaria que ofrece servicios especializados en la financiación de vehículos automotores nuevos y usados a través de Crédito y Leasing, y maquinaria agrícola, así mismo ofrece soluciones financieras a las personas naturales a través de un completo portafolio de productos y servicios que incluye, además, Crédito de Libre Inversión, Crédito de Libranza, Tarjeta de Crédito y alternativas de ahorro e inversión a través de Cuentas de Ahorros y Certificados de Depósito a Término CDT con tasas de interés muy competitivas, logrando aportar al crecimiento de la pequeña y mediana empresa.

Gracias al programa de prácticas empresariales de la Universidad Santo Tomás el Banco permite que se lleven a la práctica las habilidades desarrolladas por los estudiantes de la carrera Negocios Internacionales esto permite que el estudiante pueda tener una experiencia real de lo que el ámbito laboral ofrece, es por ello Finandina logra incorporar a los practicantes en la estructura funcional del banco.

Este informe presenta como un estudiante de Negocios Internacionales aplica las competencias desarrolladas durante el transcurso de su carrera en los procesos administrativos, de gestión y seguimientos en los programas financieros que ofrece el banco Finandina, así mismo se verá reflejado la estructura interna de la empresa y las características del cargo que se desempeñó durante el proceso de la práctica empresarial

**Palabras Clave:** Calidad, Gestión, Entidad Financiera, Servicio, Soluciones.

### **Abstract**

Finandina is a bank that offers specialized services in the financing of new and used motor vehicles through credit and leasing, and agricultural machinery, likewise offers financial solutions to individuals through a complete portfolio of products and services which also includes Free Investment Loans, Loan Credit, Credit Cards and savings and investment alternatives through Savings Accounts and CDT Term Deposit Certificates with very competitive interest rates, contributing to the growth of the small and medium company.

Thanks to the business practices program of the Universidad Santo Tomàs, the Bank allows the skills developed by the International Business students to be put into practice. This allows the student to have a real experience of what the workplace offers. For that reason Finandina manages to incorporate the practitioners in the functional structure of the bank.

This report presents how a student of International Business applies the skills developed during the course of his career in the administrative, management and monitoring processes in the financial programs offered by the Finandina bank, as well as the internal structure of the company and will be reflected. The characteristics of the position held during the process of business practice.

**Keywords:** Quality, paperwork, financial institution, Service, Solutions.

## **Introducción**

Dentro el presente trabajo se describe el desarrollo de la práctica, donde el profesional en formación desarrolla actividades de gestión, seguimiento, procesamiento de información, manejo de archivo y papelería dentro de la oficina bancaria, el poder realizar la etapa practica en un establecimiento bancario brinda la oportunidad de vivir de cerca sobre todo lo relacionado con ámbito financiero dándole una visión más cercana del tema bancario, de sus productos de activos y pasivos, obteniendo conocimiento para que en un futuro pueda desarrollar trabajos dentro del mercado bursátil con una experiencia real.

Es tan importante para un estudiante poder contar con estos espacios, ya que en un salón de clases no se obtiene estas vivencias reales, siendo esta práctica un complemento final dentro de la formación de un profesional, donde logra aplicar e identificar en este ambiente laboral todo lo aprendido y visto dentro de un aula de clase, además de ello es el escenario propicio para mejorar y forjar competencias de carácter profesional, ético y humano, también acerca al profesional a encontrar realmente su vocación dentro del mercado financiero el cual puede escoger para desarrollar su vida laboral.

La universidad Santo Tomás, institución la cual promueve e inculca en sus egresados principios humanísticos, encaminados a formar profesionales íntegros, con carácter ético y moral, dándole así herramientas al estudiante para enfrentar los desafíos que le espera en el campo laboral y logre sobre salir y destacar en cada proyecto que desarrolle o se propone.

## **1 Objetivos**

Ampliar habilidades de apoyo y gestión, para ser eficiente en los procesos y lograr ser altamente proactiva y recursiva para generarle un valor agregado desde el cargo al banco, durante el desarrollo de la práctica empresarial.

### **1.1 Objetivo General**

Obtener la experiencia y ampliar habilidades administrativas en apoyo y gestión, para poder cumplir a cabalidad funciones semejantes en el Banco y en el futuro mundo laboral.

### **1.2 Objetivos Específicos**

- Emplear la gestión como método efectivo para la solución de problemas.
- Identificar los problemas y gestionar para la solución eficiente.
- Analizar el impacto de la gestión en cada proceso llevado a cabo, desde el aporte profesional y empresarial.

## 2 Perfil de la empresa

Banco Finandina, es un establecimiento bancario vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia, con más de tres décadas de existencia y servicios especializados en la financiación de vehículos automotores nuevos y usados a través de Crédito y Leasing, y maquinaria agrícola.

Hoy en día y luego de la conversión a Banco en 2011, Finandina ofrece soluciones financieras a las personas naturales a través de un completo portafolio de productos y servicios que incluye, además, Crédito de Libre Inversión, Crédito de Libranza, Tarjeta de Crédito y alternativas de ahorro e inversión a través de Cuentas de Ahorros y Certificados de Depósito a Término CDT con tasas de interés muy competitivas.

Nuestra filosofía de servicio se basa en brindar soluciones por internet y teléfono, buscando la comodidad y seguridad del cliente mediante el uso de plataformas tecnológicas que hacen de Finandina un Banco ágil, cercano e innovador. (Banco Finandina, 2017)

### 2.1 Misión

“Brindamos soluciones financieras de una forma diferente”. (Banco Finandina, 2017)

### 2.2 Visión

“Queremos ser reconocidos como un banco ágil, cercano e innovador”. (Banco Finandina, 2017)

### 2.3 Valores Corporativos

- **Respeto:** Valorar los intereses y necesidades de los demás, aceptando que pensamos y actuamos de forma diferente.

- **Responsabilidad:** Cumplir los compromisos adquiridos para hacer las cosas bien desde el principio hasta el final.
- **Colaboración:** Aportar lo mejor de cada uno, sumando esfuerzos y talentos que nos permitan crecer como personas y como Organización.
- **Honestidad:** Realizar nuestro trabajo con transparencia, rectitud y lealtad para generar confianza y credibilidad ante nuestros compañeros y Cliente.
- **Servicio:** Generar experiencias positivas con nuestros Clientes asumiendo con pasión y compromiso nuestro rol y nuestras responsabilidades. (Banco Finandina, 2017)

## 2.4 Objetivos Estratégicos.

- Incrementar sosteniblemente la participación de mercado.
- Mantener la rentabilidad.
- Garantizar adecuados niveles de liquidez.
- Mejorar la calidad de la cartera.
- Garantizar la calidad de los procesos mejorando la eficiencia administrativa.
- Garantizar el cumplimiento de la promesa de valor de los productos y servicios ofrecidos al Cliente.
- Profundizar la relación con los clientes, aumentando su índice de rentabilidad y lealtad.
- Desarrollar un portafolio de productos, servicios y canales de valor superior e innovador para nuestros Clientes.

Garantizar un adecuado nivel de satisfacción y amor por la marca por parte de nuestro equipo. (Banco Finandina, 2017)

## 2.5 Nuestros Clientes.

Tenemos dos tipos de clientes, internos y externos: El cliente interno o coequipero es aquella persona con la que interactuó para convertirnos en un equipo de alto desempeño en el servicio orientado a generar una experiencia memorable a nuestros clientes. El cliente externo es aquella persona que establece una relación con El Banco Finandina para la satisfacción de sus necesidades

en un marco ético que garantice el cumplimiento de las ofertas y promesas hechas. (Banco Finandina, 2017)

## 2.6 Propuesta de Valor

Somos un Banco que partiendo de nuestra especialización y éxito histórico en el negocio de financiación de vehículos, desarrolla su estrategia hacia la Banca de Consumo y de personas. Nuestro modelo de negocio se centra en atender al cliente a domicilio o en el punto donde este toma la decisión de compra, por lo tanto hemos desarrollado tecnologías, procesos y productos que desarrollan su cadena de valor en lograr experiencias diferentes en el servicio y bajo un modelo costo eficiente. (Ver imagen 1) (Banco Finandina, 2017)

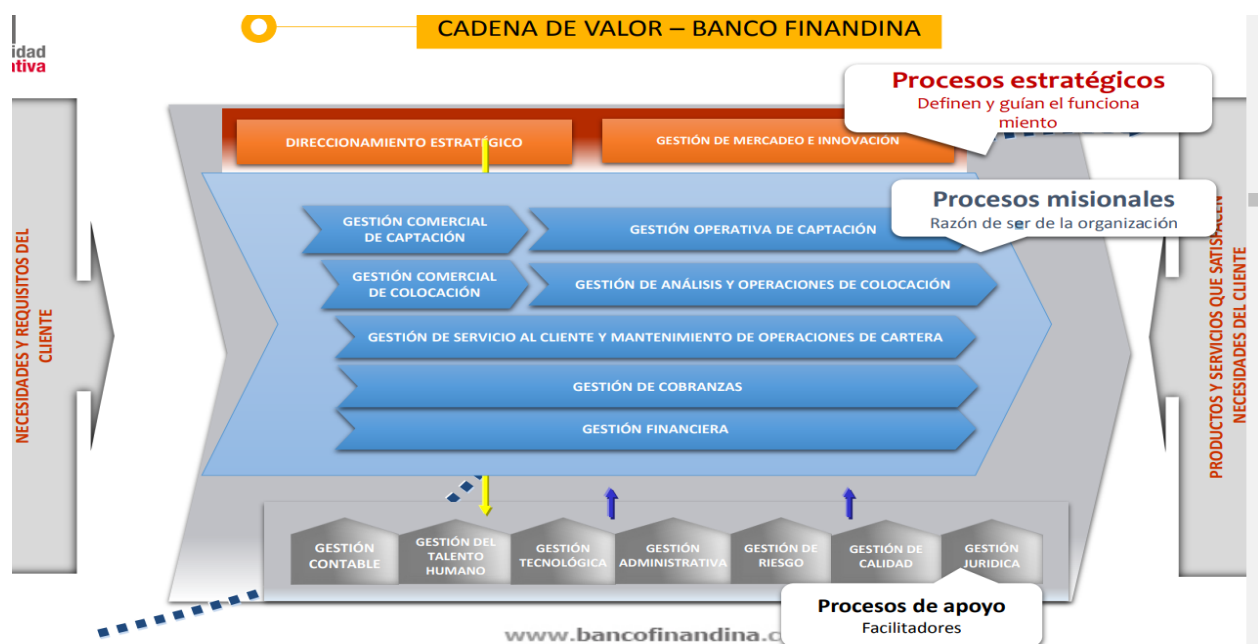


Imagen 1. Cadena de valor. Extraído del portal del Banco Finandina.

## **2.7 Estructura Organizacional**

Durante el desarrollo de la práctica empresarial, el cargo de aprendiz universitario, trabaja y apoya al departamento de gerencia comercial canal concesionario, encabezado por el Sr. Ignacio Herrera, señalado en la imagen 2.

Dicha gerencia Nacional de ventas, conformada por distintos directores comerciales donde se encuentra John Pedraza, Jefe directo del cargo de aprendiz en Villavicencio, director regional de llano orientales, conformada por 7 ejecutivos de cuenta y 2 asistentes en Villavicencio, en las virtuales encontramos en las ciudades Yopal, Tunja y Duitama, 3 ejecutivas de cuenta y una asistente comercial.

Este departamento del canal concesionario trabaja de cerca con el departamento de operaciones, encabezado por la gerente Beatriz Cano, la gerencia de Tecnología direccionada por Homero García, y la gerencia de Talento Humano de Besfanía Vivas, para contrataciones y manejo de colaboradores.



Imagen 2. Organigrama Banco Finandina. Extraído del portal del Banco Finandina.

## 2.8 Aspectos Económicos

Entremos a analizar rápidamente el desempeño del Banco y nuestro portafolio de productos las ventas de autos no han repuntado en estos dos meses, según las cifras del RUNT presentan una caída del 2% con respecto a enero y febrero de 2017, no obstante esto, llevamos acumulados desembolsos por \$121.099 millones con un crecimiento del 21% frente del mismo período del año anterior, permitiéndonos cumplir el presupuesto al 100% y llevándonos a seguir MEJORANDO NUESTRA PARTICIPACIÓN TOTAL DE MERCADO de autos financiados del 9,98 al 10,58%, dato que nos llena de orgullo y optimismo, seguimos en el camino correcto para lograr el 12% que nos hemos propuesto. Desafortunadamente, este cumplimiento no se dio en todos los canales, el cumplimiento al interior del canal de concesionarios en el mes de febrero quedo al 90% dejando operaciones por desembolsar por cerca de \$7000mm, yo personalmente confío que todas las mejoras en tiempos, las nuevas alianzas y el enfoque de mis equipos

comerciales y de mercadeo nos lleven a que este importante canal logre el 100% del presupuesto en los meses siguientes y nos acerque a la meta de participación que proyectamos.

La tendencia para los productos de consumo en cambio no es buena, aunque se observa una recuperación en el canal de FUERZAS MÓVILES al 100% en febrero, el acumulado de los productos, especialmente por una brecha importante en las oficinas, en el Canal de Venta Telefónica y Estrategia Digital, nos ubica en un cumplimiento presupuestal de desembolso de Libranzas de 91,42% (ejecutado \$12.700mm), Libre inversión de 85,9% (Ejecutado \$12.300mm) y Tarjetas de crédito activas en el mes cumpliendo satisfactoriamente con el 119%. Estos indicadores sumados a la menor tendencia en prepagos nos permiten al cierre del mes contar con un cumplimiento en saldos de cartera de estos productos del 99%

Por el lado del pasivo en CDTs se ve un repunte en el saldo cerrando al 97,22 % del presupuesto en febrero en red de oficinas de \$542.000 millones, creciendo frente a febrero de 2017 un 11,5%, desafortunadamente este buen resultado al interior presenta una pésima tendencia en los montos medios y bajos que permanecen sin crecer, aquí no estamos haciendo bien la tarea, debemos desde el canal de captación, oficinas y el área de mercadeo seguir diseñando estrategias para atraer clientes de menor tamaño que aseguren un crecimiento atomizado, rentable y sobre todo más estable que el que brinda el mercado institucional. La parte que si no estamos haciendo para nada bien como organización es en cuentas de ahorros, donde ya acumulamos una brecha del 17% y tenemos una pobre tendencia en las cuentas transaccionales y de medio y bajo monto, esperamos que estos meses que vienen las estrategias hagan que la tendencia cambie. Extraído del correo corporativo, Comunicado de la Gerencia General, Banco Finandina, 2018.

## **2.9 Portafolio de Servicios**

El Banco cuenta con un completo portafolio de productos del activo y pasivo para que nuestros clientes financien sus sueños, proyectos de inversión, obtengan soluciones de inversión y ahorro, para esto contamos con el siguiente portafolio de soluciones de financiación, ahorro e inversión:

- **Crédito libre inversión:** Una línea de crédito, que como lo indica su nombre, se puede destinar a cualquier necesidad, electrodomésticos, moto, estudio, viajes, remodelaciones, negocios etc.
- **Crédito de Libranza:** La libranza del Banco Finandina es una línea de crédito de libre destino dirigida a empleados de entidades públicas con las que se establece convenio, cuenta con varias ventajas para ese mercado, fácil aprobación y rápido desembolso, con plazo hasta de 96 meses y nuestro cliente requiere de documentos mínimos y lo paga fácilmente al contar con descuento directo de nómina.
- **Crédito y-o Leasing de Vehículo:** Es nuestra línea de créditos de más representación dentro del portafolio, y está compuesto por los diferentes planes de financiación de vehículos tanto nuevos como usados.
- **Leasing:** Es un contrato a través del cual el cliente accede a su vehículo pagando cánones de arrendamiento financiero mensuales por un período y al final tiene una opción de compra del mismo, disfrutando de una baja tasa de interés.
- **Plan Mayor:** Es nuestra línea de crédito dirigida a aliados concesionarios como capital de trabajo para la adquisición de inventario en su organización.
- **Factoring:** A través de nuestro producto de factoring apoyamos a nuestros aliados de concesionarios aliviándoles en su flujo de caja, ya que por medio de un contrato nos ceden facturas a su cargo y así reciben anticipadamente este dinero.
- **Seguros:** La seguridad de nuestros clientes y sus productos es prioritario para el Banco Finandina, por esto contamos con un portafolio de seguros que busca proteger las finanzas de nuestros clientes frente a sus obligaciones, buscando su tranquilidad y confianza.
- **Tarjetas de crédito:** Un medio de pago con ventajas diferentes, así es la tarjeta de crédito del Banco Finandina, ya que a través de su plan de fidelización regala kilómetros al tarjetahabiente

por las compras que realice, estos kilómetros los puede cambiar por gasolina en estaciones de servicio o por dinero abonado a la tarjeta.

- **Cuenta de Ahorro Clásico:** Como su nombre lo indica es una cuenta que le permite liquidez inmediata al cliente y gana un interés a tasa fija mensualmente, esta cuenta la administra el cliente a través de nuestras oficinas con su documento de identidad.
- **Cuenta de Ahorro Puro:** Es la cuenta para ahorrar de verdad, ya que no tiene costos transaccionales, ni de manejo y genera muy buena rentabilidad, así el cliente programa su plan de ahorro y al manejar la cuenta a través de talonario es menor la tentación de hacer retiros.
- **Cuenta de Ahorro Transaccional:** La cuenta de ahorro transaccional está diseñada, como su nombre lo indica, para realizar operaciones, compras, pagos, retiros, etc. Permitiendo al cliente administrar su dinero y gastos diarios a través de una tarjeta débito Visa, o utilizar efectivo si así lo requiere.
- **CDT Virtual:** Es un Certificado de Depósito a Término diseñado dentro de la estrategia de banco a domicilio, dirigido a personas naturales y jurídicas que hagan la solicitud del CDT únicamente por la página web del banco, y es atendido en el proceso por un consultor financiero a través de nuestro CCT.
- **CDT desmaterializado:** Es un CDT al cual no se le genera título físico para custodia de cliente, tiene mayor facilidad al momento de negociarlo. Acceso fácil y seguro al consultarlo a través de la página web del banco o de la línea de atención telefónica.
- **CDT Clásico:** Es el CDT dirigido a personas naturales y jurídicas no vigiladas por la Superintendencia Financiera. Puede constituirse con uno o varios titulares, ser endosado, fraccionado, unificado o entregado en garantía de un crédito en Banco Finandina, al convertirse en CDT Líquido, sin historial de crédito. Los rendimientos pueden ser pagados en forma periódica o al vencimiento del título.

- **CDT Líquido:** El CDT líquido más que un tipo de CDT es una ventaja aplicable a todas nuestras modalidades, en donde nuestro cliente puede utilizar su CDT como una garantía para la obtención de un crédito de libre inversión”. (Banco Finandina, 2017)

## **2.10 Aspectos del mercado que atiende**

Finandina ofrece soluciones financieras a las personas naturales y jurídicas a través de un completo portafolio de productos y servicios que incluye, además de Crédito de Libre Inversión, Crédito de Libranza, Tarjeta de Crédito y alternativas de ahorro e inversión a través de Cuentas de Ahorros y Certificados de Depósito a Término CDT con tasas de interés muy competitivas. (Banco Finandina, 2017)

### **3 Cargo**

En el cargo de aprendiz universitario se debe llevar a cabo actividades que se confíen y guarden relación directa con la especialidad de la formación académica, cumpliendo con las indicaciones que la empresa en representación del jefe directo señale.

#### **3.1 Funciones**

Las funciones realizadas en el cargo de aprendiz universitario, fueron:

1. Revisión y generación de cartas para levantamiento de prenda (programa Colibrí).
2. Revisión y generación de traspasos sin levantamiento de prenda (programa Colibrí).
3. Radicación de incidencias en el programa mesa de ayuda.
4. Manejo de programa línea de producción (LPV).
5. Seguimientos de los desembolsos a través del programa Signature.
6. Causación de facturas.
7. Gestión de los procesos de traspaso.
8. Control de documentos pre impresos y papelería.
9. Legalización de facturas.
10. Solicitud de poderes.
11. Apoyo a la gestión operativa de la oficina.
12. Gestión y seguimiento a entrega de TDC.
13. Reporte de embargos, comisiones y demás notificaciones.

#### **4 Aportes empresariales**

Los aportes para el Banco Finandina tanto para la oficina Bancaria y para el Canal Concesionario, fueron los siguientes:

- 1.** La eficiencia en cada gestión y el apoyo en cada proceso u actividad encomendada, ya que en el mercado financiero y para el servicio al cliente, la reducción de tiempos de espera es vital, desde el mantener actualizado el sistema “Visado” hasta el rápido soporte de desembolsos, la pronta solución de problemas para temas de entregas de TDC, generaciones de liquidaciones totales de las obligaciones, actualización de pago de cartera, la correcta entrega de extractos etc.
- 2.** El ser proactiva y el apoyar tareas que son importantes en oficina bancaria, siempre es bien recibido por parte de superiores y compañeros de trabajo, importante la disposición que se tiene y el no resistirse al cambio, logrando generar así valor agregado al cargo que se desempeña durante la etapa práctica.
- 3.** Desarrollo de actividades nuevas, como el visado de todos los documentos de los clientes de la oficina de Villavicencio, ya que durante el cierre de fin de año del 2017 el banco de alguna forma perdió de su sistema los documentos allí guardados, y por disposición del Gerente General se requirió volver a subir todos estos documentos al sistema, actividad que se apoyó y se cumplió a cabalidad.
- 4.** Inicio de la gestión y seguimiento a la entrega y activación de tarjetas de crédito, actividad que también se empezó hacer durante el periodo de práctica, para apoyar al equipo de canal concesionario de la regional Llanos Orientales, lograr con esto el cumplimiento del 100% de colocación de TDC, presupuesto estipulado de cada mes por la Gerencia.

## 5 Aportes profesionales

Innumerables fundamentos teóricos se han identificado a lo largo de la práctica dentro del funcionamiento del Banco Finandina, inicialmente con:

**A.** Su estructura organizacional, conformada por departamentos (gerencias) una estructura funcional donde los miembros de un equipo trabajan para un departamento, origen el cual proviene de Henry Ford y Frederick Taylor, recordados por desarrollar teorías de división del trabajo y la administración de empresas; “modelo organizacional a seguir por ser eficiente en la dirección de proyectos”. (Conexiónesa, 2017)

Algunas de sus ventajas y características son,

- La división del trabajo es agrupada por las principales actividades o funciones a realizarse.
- Una estructura vertical en la medida que cada grupo funcional dentro de la organización está integrado verticalmente desde la parte inferior hasta la parte superior de la organización
- Los empleados tienden a desarrollar un conjunto especializado de tareas y por lo general sus integrantes comparten la misma profesión.
- Una organización funcional es más adecuada para la producción de bienes y servicios estandarizados en gran volumen y a bajo costo. (Conexiónesa, 2017).

**B.** El mercadeo, se ve estrechamente relacionado con el canal concesionario y comercial, ya que van encaminados a “promover y aumentar los niveles de colocación de crédito de vehículo y leasing, por medio de implementación de estrategias de mercadeo” (Banco Finandina, 2017) según lema de esta área. Las estrategias de mercadeo son procesos que se hacen para tomar ventajas sobre tus competidores, esto es realizado al utilizar diferentes recursos y aprovechar al máximo tu mercado. También podemos describirlas como un proceso de comunicación con nuestros clientes en el cual les hacemos conocedores acerca de las diferentes ventajas que tienen nuestros productos y servicios. (Arana, 2013).

**C.** El Sistema de Gestión de Calidad del Banco Finandina, “La temática de la calidad ha pasado por toda una serie de concepciones, la mayoría de ellas basadas en momentos coyunturales, y que

finalmente fueron pasando de moda por la falta de soporte científico y de aplicación universal. De acuerdo con Bounds et al. (1994), La calidad ha evolucionado a través de cuatro eras; a) La inspección, b) el control estadístico del proceso, c) el aseguramiento de la calidad, d) ejecución de políticas de calidad. (Gonzales & Arciniegas, 2016)

SGC el cual se aplicó durante toda la práctica, vital para realizar y desarrollar cada actividad o proceso requerido. El Banco Finandina, define como Calidad “el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con unos requisitos” y el Sistema de Gestión de Calidad, como “Conjunto de actividades coordinadas para lograr la calidad de los servicios y asegurar la satisfacción del cliente”, para el Banco es de vital importancia documentar los procesos, ya que sirve para recopilar información, contribuye a la estandarización y a la trazabilidad, minimizando así los reprocesos y falla en la comunicación. Definen proceso como “Cualquier actividad o grupo de actividades que requieren de un insumo (entrada), le agregan valor o lo transforman para dar como resultado un producto hacia un cliente interno o externo” (Banco Finandina, 2017). Como colaboradores del banco contribuimos al mantenimiento del SGC, a través de la correcta ejecución de nuestros procesos, garantizando la satisfacción en los clientes y la mejora continua.

**D.** La teoría de las necesidades humanas, explicada fácilmente por la pirámide de Maslow (ver imagen 3) “aquellos aspectos que más motivan al ser humano” (Elena, 2017), representada dentro del Banco no solo con los múltiples beneficios para los colaboradores como los convenios corporativos con instituciones de medicina prepagada y plan complementario, beneficios en los múltiples escenarios con los que cuenta el banco (casino, rutas, educativo, autocuidado, pausa activa) generando múltiples espacio de esparcimiento (torneos, salidas, cumpleaños) para compartir más allá de un ambiente laboral sano sino además un espacio nuevo llamado la felicidad laboral donde encontramos un embajador de la felicidad por cada oficina bancaria o equipo de canal concesionario creado para escuchar las necesidades y generar espacios aún más a gusto de los colaboradores, todo esto pensando en las múltiples necesidades de los trabajadores del banco.

# LA PIRÁMIDE DE MASLOW



Imagen 3. La pirámide de Maslow. Extraído de la página web de psicología.com.

### Conclusiones

- El sistema de gestión de calidad del Banco Finandina brinda las herramientas necesarias mediante sus aplicativos de gestión como lo son, La Mesa de Ayuda y Millenium que generan contacto directo con las áreas encargadas, para lograr gestionar los procesos, bien sea de corrección de datos del cliente, modificación y el procesamiento de flujos, con el fin de aplicar eficientemente el sistema de gestión, el cual se desarrollado durante toda la etapa práctica, y además de ello como colaboradores del banco se contribuye al mantenimiento del SGC, a través de la correcta ejecución de los procesos, garantizando la satisfacción de los clientes y la mejora continua.
- Las habilidades y aptitudes del estudiante de Negocios Internacionales de la universidad Santo Tomás se destacan durante el desarrollo de la etapa productiva, generando así un espacio u oportunidades para futuros practicantes, abriendo puertas para que la academia y estudiante logren completar su etapa de formación dentro del Banco Finandina, una excelente plaza para culminar su ciclo académico, obteniendo una experiencia cercana al campo laboral, el cual afrontara el estudiante luego de finalizar su carrera profesional.
- La experiencia obtenida durante la práctica profesional en el Banco Finandina desarrolla en el estudiante, nuevas habilidades de gestión, actitudes y aptitudes de pro actividad y efectividad, que forjan el perfil y carácter del futuro profesional, dándole seguridad ò una idea al egresado de cómo lograr ser competitivo, con el fin de moldear al perfil que las multinacionales buscan para emplear, ya que en esta época para el empresario el factor diferencial entre los profesionales, que es el valor agregado juega un papel importante al momento de dar un puesto dentro de su compañía.

### Referencias bibliográficas

- Arana, L. (2013). *Tipos de estrategia de mercadeo*. Gestipolis. Obtenido de <https://www.gestipolis.com> /
- Banco Finandina. *Sistema de gestión de calidad*. Universidad corporativa, 4,5,15 Obtenido de [https://www.conectabfa.com/Portals/0/documentos/aula\\_capacitacion/INDUCCION%20CORPORATIVA/3.%20Proceso%20de%20Calidad.pdf?ver=2017-08-28-114255-377](https://www.conectabfa.com/Portals/0/documentos/aula_capacitacion/INDUCCION%20CORPORATIVA/3.%20Proceso%20de%20Calidad.pdf?ver=2017-08-28-114255-377) Ç
- Conexiónesa. (2017). *La estructura organizacional funcional*. Conexiónesa. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe>
- Debitoor. (2017). *¿Qué es el contrato leasing?*. Debitor. Obtenido de <https://debitoor.es>
- Elena. (2017). *Piràmide de Maslow*. Depsicologia. Obtenido de <https://depsicologia.com>
- Gerencie.com. (2017). *Cdt ¿qué es?*. Gerencie.com. Obtenido de <https://www.gerencie.com/cdt.html>
- Gonzales, O & Arciniegas, J. ( 2016). *Sistema de gestion de calidad, teoria y practica bajo la norma iso 2015*. Ecoediciones, 2 Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestio%CC%81n-de-calidad-1ra-Edicio%CC%81n.pdf>