



UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS

*CREDIVALORES-CREDISERVICIOS S.A.S.*  
PRACTICA EMPRESARIAL 2018-S-2

Alejandra Mejía Muñoz  
Prof. Pilar Marcela González Martínez  
Trabajo de Grado  
Formación Empresarial  
Noviembre 2018, Bogotá





# “A Dios”

*Por darme la fortaleza para culminar esta etapa,  
Y ser la luz que me guía a lo largo de la vida.*

## **RESUMEN**

El presente trabajo se realiza con el fin de dar a conocer la entidad Credivalores – Crediservicios S.A.S.; lugar donde la estudiante Alejandra Mejia Muñoz realizó sus prácticas empresariales, abarcando información básica acerca de la empresa como misión, visión, y su respectiva propuesta de mejora, análisis de entorno y cultura organizacional.

Además incluye la experiencia de la practicante dentro de la organización y su respectivo proceso de vinculación en la entidad; contiene entre otras cosas un cronograma de actividades, con el cual pone a prueba sus conocimientos y habilidades desarrolladas en su carrera universitaria.

## **ABSTRACT**

The present work is carried out to publicize the entity Credivalores - Crediservicios S.A.S.; The place where the student Alejandra Mejia Muñoz is based on business practices, covering basic information about the company as a mission, vision, and its respective proposal for improvement, environment analysis and organizational culture.

It also includes the experience of the practice within the organization and its bonding process in the entity; It contains, among other things, a schedule of activities, which tests your knowledge and skills developed in your university career.

<b>CONTENIDO</b>	vi
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>1. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA</b> .....	<b>1</b>
1.1. Historia de la empresa.....	1
1.2. Información Básica.....	2
1.3. Descripción del jefe inmediato.....	3
1.4. Misión, Visión y Valores institucionales.....	3
1.4.1. Misión.....	3
1.4.2. Visión.....	4
1.4.3. Principios y Valores.....	4
1.5 Portafolio de productos de la compañía.....	5
1.5.1 Proceso de Mercadeo y Venta.....	6
<b>2. CARACTERÍSTICAS DEL CARGO DEL PRACTICANTE</b> .....	<b>7</b>
2.1 Descripción del cargo .....	7
2.1.2 Responsabilidades del cargo .....	7
2.2 Organigrama de la organización .....	9
2.2.1 Organigrama del Área Back Office.....	9
2.2.2 Perfiles del equipo de trabajo.....	10
2.3 Cronograma del plan de trabajo.....	11
<b>3. PROCESO DE UBICACIÓN LABORAL</b> .....	<b>12</b>
<b>4. CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS DE TRABAJO</b> .....	<b>15</b>
<b>5. ANÁLISIS DEL ENTORNO EMPRESARIA</b> .....	<b>17</b>
5.1. Clientes .....	18
5.2. Proveedores.....	18
5.3. Competencia .....	18
5.4. Entes y leyes reguladoras.....	19
<b>6. CULTURA ORGANIZACIONAL</b> .....	<b>19</b>
<b>6. ANALISIS DOFA (BACK OFFICE)</b> .....	<b>23</b>
<b>7. PROPUESTA – ACCION DE MEJORA</b> .....	<b>24</b>
<b>7.1. Descripción del problema</b> .....	<b>24</b>
7.1.1. Análisis del problema .....	24
7.2. Plan de acción .....	24
7.2.1. Formulación plan de acción .....	24
7.2.1.1. Objetivo General.....	24
7.2.1.2. Objetivos Específicos.....	24
7.2.2. Comprensión del proceso.....	25
<b>8. CUESTIONARIO</b> .....	<b>25</b>
8.1. Campos de formación requeridos para la práctica.....	25
8.2. Modificación plan de estudios.....	26
8.3. Evaluación de la Práctica.....	26
8.4. Autoevaluación de la experiencia.....	27
<b>9. CONCLUSIÓN DE LA PRACTICA</b> .....	<b>27</b>
<b>10. RECOMENDACIONES PARA LA EMPRESA</b> .....	<b>28</b>
<b>11. COMENTARIOS FINALES</b> .....	<b>28</b>
<b>12. ANEXOS</b> .....	<b>29</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>33</b>

## LISTA DE TABLAS

vii

<b>Tabla 1. Perfil grupo de trabajo. ....</b>	<b>10</b>
<b>Tabla 2. Cronograma del plan de trabajo. ....</b>	<b>11</b>
<b>Tabla 3. Especificación del Plan de Trabajo. ....</b>	<b>11</b>

## LISTA DE FIGURAS

viii

<b>Figura 1. Historia Credivalores-Crediservicios S.A.S.....</b>	<b>2</b>
<b>Figura 2. Organigrama de la Organización. ....</b>	<b>9</b>
<b>Figura 3. Organigrama del Back Office Cobranzas. ....</b>	<b>9</b>



## **INTRODUCCIÓN.**



Credivalores-Crediservicios S.A.S. es una empresa privada que funciona como Entidad financiera con el fin de conceder préstamos a personas naturales para hacer sus sueños realidad; cuenta con más de 15 años de experiencia en el sector financiero y 86 sucursales a lo largo del territorio colombiano (Anexo. 1); vigilada por la superintendencia de sociedades.

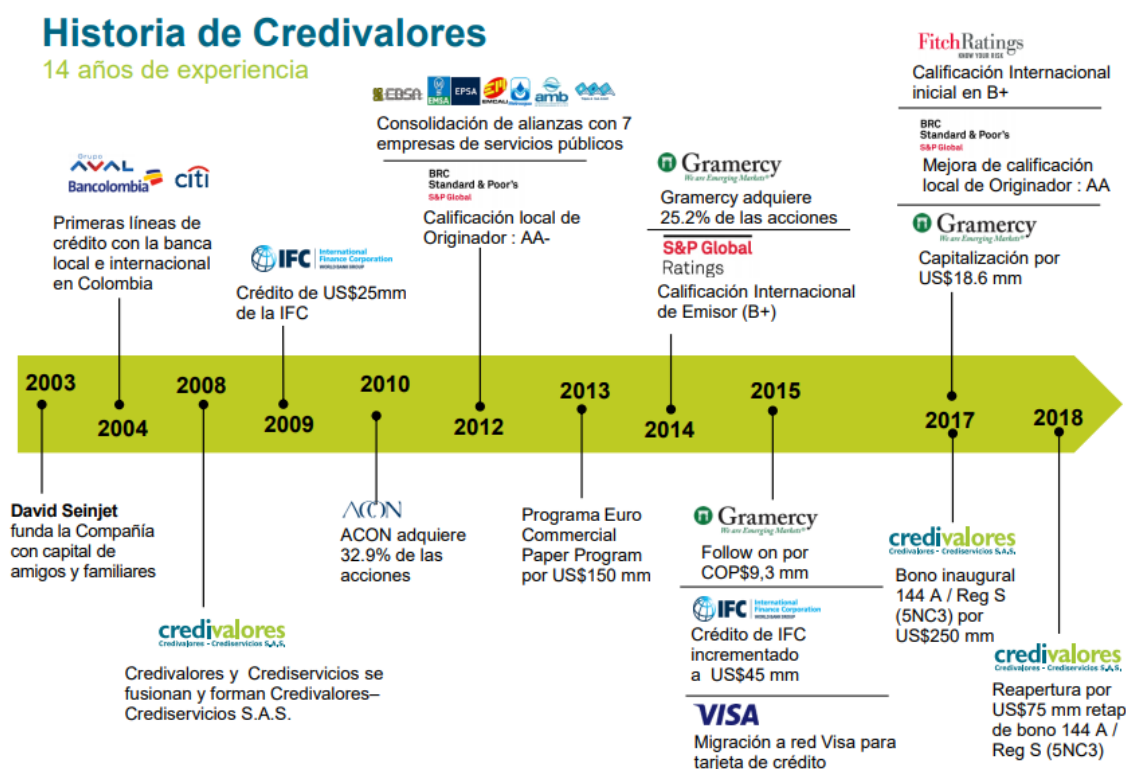
### **1. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA.**

#### *1.1. Historia de la empresa.*

Para el año 2003 en la ciudad de Cali el 4 de febrero nace Credivalores como una compañía de Factoring gracias al apoyo del grupo la Cabaña Fundado en 1944, ofreciendo a sus clientes liquidez para capital de trabajo sin afectar su capacidad de endeudamiento, ofreciendo créditos a sus clientes a través de libranzas a personas naturales vinculadas a empresas públicas y privadas, para el año 2008 la Superintendencia de Industria y Comercio permite fusionar las compañías Credivalores y Crediservicios logrando un posicionamiento de marca y participación en el mercado de servicios financieros, desde entonces ha seguido trabajando hasta la fecha para ser la Compañía Colombiana Líder en generación de crédito, realizando el 23 de julio del año 2017 su primera emisión de bonos ordinarios en el mercado internacional de capitales por un monto de US\$250 millones a un plazo de 5 años. Moreno, M. (2017).

A continuación se relaciona su línea de tiempo.

Figura 1. Historia Credivalores-Crediservicios S.A.S.



(Fuente: Credivalores (2018). *Presentación Inversionistas*)

### 1.2. Información Básica.

**Razón Social:** Credivalores-Crediservicios S.A.S.

**NIT:** 805025964-3

**Dirección:** Carrera 10 # 65 – 98 (Bogotá)

**Línea de Atención:**

→ Tucrédito – Crediuno: 482 32 82 (Bogotá)

→ Credipóliza: 482 34 82 (Bogotá)

**Correo Electrónico:** [servicioalcliente@credivalores.com](mailto:servicioalcliente@credivalores.com)

**Página web:** <https://www.credivalores.com.co/es>.

### *1.3. Descripción del jefe inmediato.*

**Jefe inmediato:** Rodolfo Valentín Vargas Mejía

**Cargo:** Supervisor Data Marshall

**Correo electrónico:** rvargas@asficredito.com

**Teléfono directo:** 313 332 4455

### *1.4. Misión, Visión y Valores institucionales.*

#### *1.4.1. Misión.*

Actualmente la entidad cuenta con la siguiente misión “Damos crédito a tus sueños”, en la cual se evidencian falencias, ya que como lo dicen Philip Kotler & Gary Armstrong (2007):

Una declaración de misión clara funciona como la “mano invisible” que guía al personal de la organización. Los estudios demuestran que las empresas con declaraciones de misión bien elaboradas tienen un mejor desempeño organizacional y financiero. (p. 39)

Por lo anterior la misión actual no encamina directamente ni al practicante, ni a los colaboradores de la empresa; para una buena formulación de ésta, se recalcó en preguntas básicas tales como ¿cuál es el negocio?, ¿quiénes son los clientes? y ¿que valoran los consumidores de la empresa? (Kotler, & Armstrong 2007), por lo tanto, se propone la siguiente:

“Brindamos facilidad al cumplimiento de tus sueños sin importar tus reportes crediticios, garantizando un buen servicio y gestión de cuotas, según tu capacidad de pago”.

#### 1.4.2. Visión.

En cuanto a la visión, esta no establece en cuanto tiempo se propone alcanzar las metas planteadas, pues bien, es definida por Fleitman (2000) como una especie de guía que direcciona a la empresa proyectándola a largo plazo, que orienta a los colaboradores para tomar decisiones y lograr estrategias para el cumplimiento de ésta. Teniendo en cuenta lo anterior y la visión actual mencionada a continuación – “Lograr un crecimiento rentable en cartera, con clientes leales, productos excelentes y equipo humano feliz” –, el aprendiz decidió realizar algunas preguntas pertinentes como: ¿cuánto tiempo nos llevará?, ¿cuáles son los valores que nos guían?, ¿Como lo mediremos?, para proponer la siguiente visión:

“Credivalores para el año 2025 será una empresa con una amplia cartera de clientes fieles y satisfechos gracias a la calidad de sus servicios, y fácil acceso a créditos, con un equipo de trabajo feliz y comprometido que apuesta por la transparencia del desarrollo de los procesos”

#### 1.4.3. Principios y Valores.

Se puede observar que actualmente tanto la misión como la visión no estaban de ninguna manera relacionadas con los principios y/o valores de la organización. Los cuales se mencionan a continuación:

- Transparencia.
- Simplicidad.
- Compromiso

Se evidencia que la comunicación de estos valores es transmitida a los colaboradores dos meses después de llegar a la organización y a pesar de que están enterados estos no evidencian una relación directa con la misión y visión que posee actualmente la empresa y tampoco lo tienen presente.

Teniendo en cuenta que la misión y la visión no nos dicen mucho, y los valores no se pueden ver a simple vista vinculados en su definición, se evidencia que el Back Office aplican estos valores dentro del desarrollo de sus labores, siendo transparentes en la información que se brinda a las diferentes unidades de negocio, la simplicidad con la que se presentan los datos de forma entendible para las demás áreas y el compromiso que han adquirido los colaboradores con cada una de las tareas asignadas.

### *1.5 Portafolio de productos de la compañía.*

Credivalores Ofrece 3 Servicios Principales.

→ TuCrédito

Tucrédito es un crédito de libranza descontado de nómina, te ahorras incomodos recibos de pago y lo mejor es que su desembolso es de forma rápida y segura, utilízalo para lo

que desees como estudio, vivienda, vehículos, viajes, compras de cartera entre muchos otros.

→ Crediuno

Es una tarjeta de Crédito Visa que puedes pagar por medio de servicios públicos, podrás disfrutar utilizándola en diferentes establecimientos y almacenes de cadena a nivel nacional. Espera pronto nuestra CrediGold que podrá ser utilizada a nivel internacional.

→ Credipóliza

Es un crédito que financia pólizas de seguros permitiéndote diferir en cuotas mensuales el pago de las pólizas a través de un esquema ágil y flexible. Abarcamos seguros todo riesgo para vehículos particulares, públicos, seguros contra incendio y sustracción, Copropiedades, pólizas de hogar, entre otros.

#### 1.5.1 Proceso de Mercadeo y Venta.

Credivalores se ha dado a reconocer principalmente por su proyecto de responsabilidad social empresarial desarrollado desde el año 2010 con la Fundación Hogar Nueva Granada, donde se dio en la labor de patrocinar a más de 100 niños de barrios vulnerables de Bogotá, para desarrollen sus habilidades en la escuela de formación deportiva de fútbol mixta, fomentando en ellos el trabajo en equipo y su bienestar; a la fecha más de 500 niños han sido beneficiados por este programa.

“Por cada peso que pone un colaborador, la compañía pone un peso también, de esta manera con el esfuerzo de uno multiplicamos por dos, compañía y empleados totalmente de la mano en pro de estos muchachos” *Diana Caicedo, Gerente de Mercadeo.* (2016).

Adicionalmente la empresa cuenta con 9 unidades móviles que utilizan para recorrer diferentes ciudades y municipios aledaños donde actualmente aun no cuentan con puntos de atención físicos con el fin de llevar estos beneficios a todos los lugares posibles, conocido como “Mercadeo puerta a puerta” aunque también cuenta con “Telemercadeo” como modalidades de venta.

## **2. CARACTERÍSTICAS DEL CARGO DEL PRACTICANTE**

### *2.1 Descripción del cargo*

El cargo que desempeña actualmente el practicante es “Aprendiz de Cobranzas” ubicado dentro de la organización como lo muestra la Figura 2 y maneja el siguiente horario teniendo en cuenta que debe atender sus compromisos universitarios los martes y jueves.

→ Lunes, miércoles y viernes de 8am a 6pm

→ Martes y jueves de 7am a 5pm

#### **2.1.2 Responsabilidades del cargo**

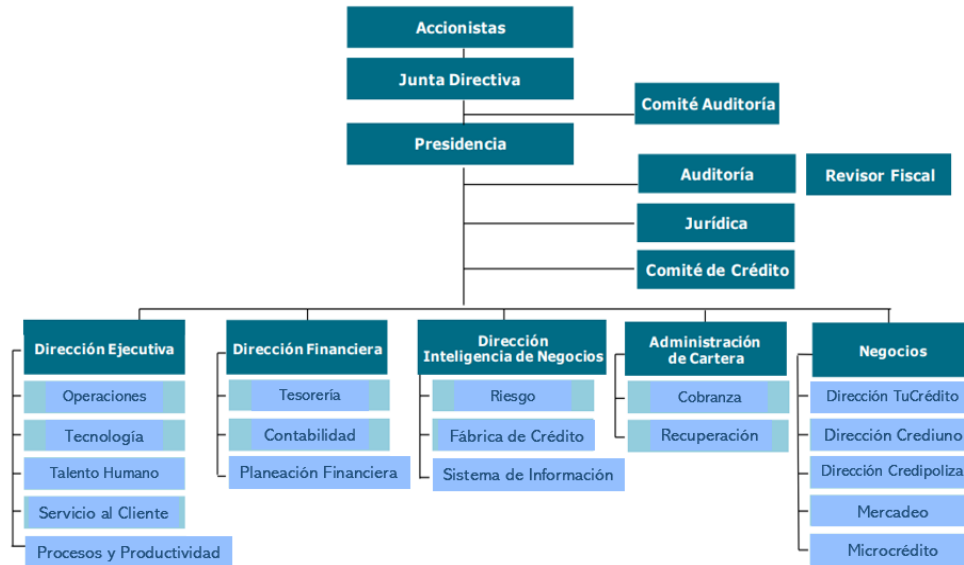
Dentro de la jornada laboral se encarga de realizar las siguientes funciones:

- *Informe Niveles de servicio (Inbound)*: Se presenta un consolidado de atención y abandono de llamadas entrantes por franjas de minutos ya establecida.
- *Elaboración y envío de documentos para pago*: estos corresponden al producto de libranza, validando valores en el aplicativo y proyectando según la fecha límite de pago.
- *Actualización de predictivo*: Realizado para el desarrollo de gestiones y envío de SMS direccionados específicamente para establecer contacto con el titular, de forma verbal o escrita.
- *Consolidado de Gestión*: Registra las gestiones realizadas por cada casa de cobro con el fin de actualizar y controlar su actividad.
- *Creación de Usuarios*: Se solicitan dependiendo del cargo y los aplicativos que requieran para sus labores diarias.
- *Otras actividades esporádicas*: Actividades puntuales solicitadas por el jefe inmediato como Condonaciones, Envío de SMS, IVR, o/y Correos Masivos, Bases para monitoreo, Organización de documentos, Planta del Mes para comisiones, Colas, Cifras, Informe de Resultados, Descarga de Llamadas.



## 2.2 Organigrama de la organización

Figura 2. Organigrama de la Organización.

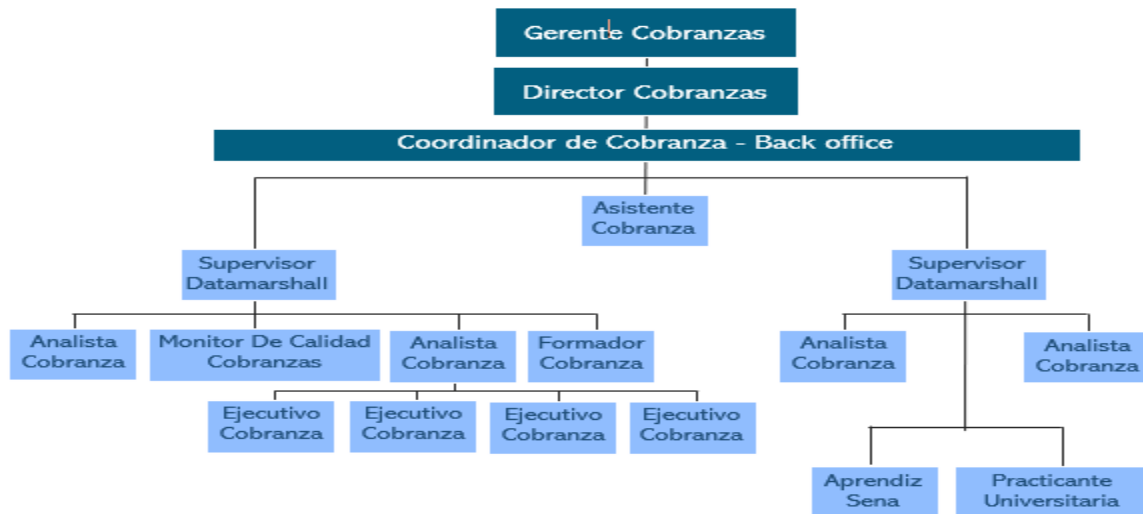


(Fuente: Credivalores (2014). Informe De Gestión.)

La empresa actualmente cuenta con 1.249 colaboradores directos e indirectos distribuidos en Fuerza de Ventas Propias, Front Office y Back Office.

### 2.2.1 Organigrama del Área Back Office.

Figura 3. Organigrama del Back Office Cobranzas.



(Fuente: Elaboración propia.)

Se logra evidenciar el total de cargos por el cual se compone el Back Office y la ubicación del Practicante jerárquicamente.

### 2.2.2 Perfiles del equipo de trabajo.

El Equipo de trabajo de la practicante de describe a continuación:

El área Back Office es el apoyo operativo que se encarga de coordinar y reportar datos e información soporte para el desarrollo de las gestiones de los productos, realiza actividades como generación de cifras, marcas o normalizaciones, informes, SMS de texto, capacitaciones, monitoreos, asignaciones y segmentos.

*Tabla 1. Perfil grupo de trabajo.*

NOMBRE	PERFIL	RESPONDE A:
María Del Pilar Muñoz	Gerente Cobranzas	Vicepresidente
Johana Carolina Bernal	Directora Cobranzas	María Del Pilar Muñoz
En Búsqueda	Coordinador Cobranzas	Johana Carolina Bernal
En Búsqueda	Asistente Cobranza	
Rodolfo Valentín Vargas	Supervisor Data Marshall	Johana Carolina Bernal
Víctor Hugo Duque	Supervisor Data Marshall	Johana Carolina Bernal
Leidy Alexandra Céspedes	Analista I	Johana Carolina Bernal
Diego Alejandro Clavijo	Analista I	Johana Carolina Bernal
Kevin Mateo Millán	Analista I	Johana Carolina Bernal
María Elena Sandoval	Analista I	Johana Carolina Bernal
Walther López	Ejecutivo	Johana Carolina Bernal
Diana Wilches	Ejecutivo	Johana Carolina Bernal
Yessica Barbosa	Ejecutivo	Johana Carolina Bernal
Camilo Forero	Ejecutivo	Johana Carolina Bernal
María Fernanda Carrero	Monitor de calidad	Johana Carolina Bernal
En Búsqueda	Formador	Johana Carolina Bernal
Lesly Catalina Ramírez	Aprendiz SENA	Rodolfo Vargas
Alejandra Mejía Muñoz	Practicante Universitaria	Rodolfo Vargas

2.3 Cronograma del plan de trabajo.

Tabla 2. Cronograma del plan de trabajo.

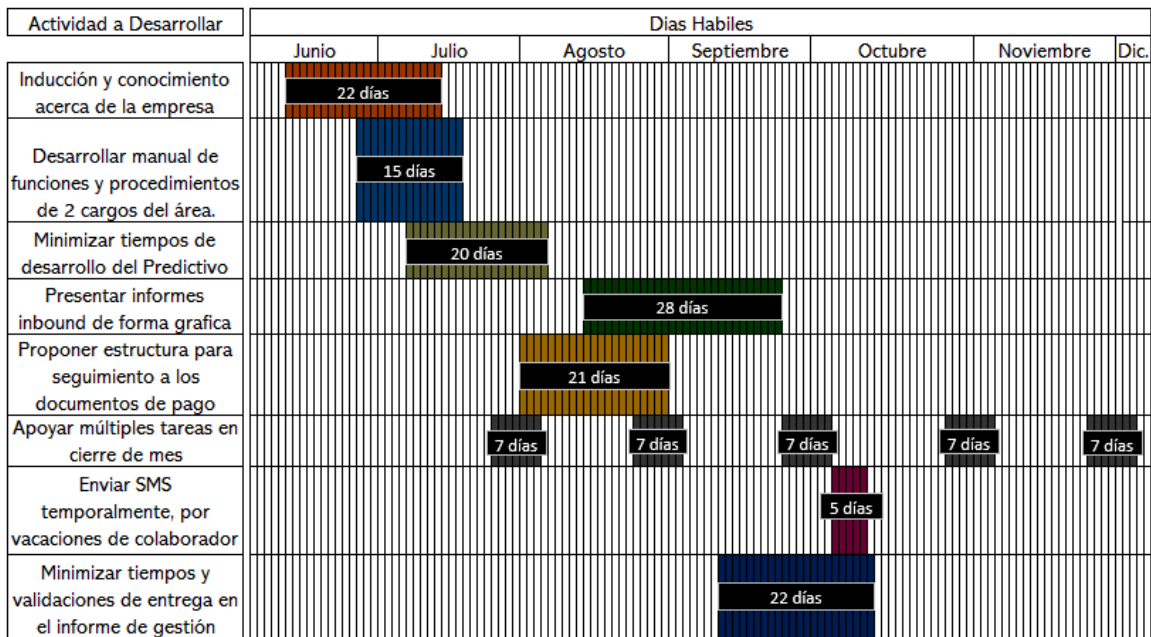


Tabla 3. Especificación del Plan de Trabajo.

Objetivo Por Cumplir	Actividad Especifica	Indicador
Desarrollar de manual de funciones y procedimientos de 2 cargos del área.	Establecer por escrito el paso a paso de los cargos monitor de calidad y formador.	$\frac{\text{Manuales Realizados}}{\text{Total de cargos en el área}} \times 100$
Minimizar tiempos de desarrollo del Predictivo	Implementar comandos en Excel y manejo del teclado, para optimizar el tiempo de desarrollo de la actividad	$\frac{\text{Numero de comandos Aprendidos}}{\text{Total de comandos utilizados para realizar la actividad}} \times 100$
Presentar informes Inbound de forma grafica	Mejorar la estructura plana de presentación del informe, para evidenciar la falla de forma visual más rápidamente, con el fin de	$\frac{\text{Días de baja Productividad}}{\text{Productividad del Mes}} \times 100$

	generar estrategias que lo eviten	
Proponer estructura para seguimiento a los documentos de pago	Evidenciar que ejecutivos envían de forma errónea la información para generar documentos de pago y poder retroalimentarlos	$\frac{\text{Nivel de documentos errados}}{\text{Total de documentos en el mes}} * 100$
Apoyar múltiples tareas en cierre de mes	Apoyar diferentes tareas dentro del área, para un flujo de información más ágil y efectivo	$\frac{\text{Número de actividades Apoyadas}}{\text{Total de actividades Realizadas}} * 100$
Enviar de SMS temporalmente, por vacaciones de colaborador	Enviar mensajes masivos a los titulares para acogimiento de normalizaciones.	$\frac{\text{Numero de mensajes enviados al día}}{\text{Total de mensajes para enviar}} * 100$
Minimizar tiempos y validaciones de entrega en el informe de gestión	Realizar un consolidado verificando la información de nuevas maneras y reducir los tiempos de envío.	$\frac{\text{Numero Validaciones}}{\text{Total Validaciones}} * 100$

Revisar Anexo 2.

### 3. PROCESO DE UBICACIÓN LABORAL

La practicante asistió a un taller de hoja de vida que fue realizado dentro de la universidad, de este fue que tomo los parámetros para llevar acabo su hoja de vida, claro está, junto con la orientación de la docente Pilar González, por lo cual la elaboró con los datos más necesarios y pertinentes para su presentación como perfil, habilidades, estudios, experiencia, y alguna información adicional (Anexo. 3); fue realizada virtualmente pero también fue presentada en físico el día de las entrevistas.

Tuvo Contacto con 5 empresas: Bavaria, IBM, Eco-cosmética, Adecco y Credivalores, de las cuales solo tuvo entrevista con las dos últimas; a continuación, se describe como fue el proceso:

- Entrevista Adecco:

Fue realizada por una psicóloga especializada, no se desarrolló ningún tipo de prueba, la pregunta inicial, fue que conocía acerca de la empresa, una de las preguntas más importantes que se destaca en la entrevista fue la relación de la practicante con su mamá, las demás fueron preguntas para corroborar la información registrada en la hoja de vida, como por ejemplo: ¿cuáles son sus actividades los fines de semana?, ¿Qué experiencia tenía y en cuales de sus experiencias se vio reflejada la habilidad del liderazgo?, por ultimo le comento la psicóloga que la estarían llamando y se despidieron de beso en la mejilla.

- Entrevista Credivalores:

La realizó el coordinador del área, y la dejo esperando alrededor de 7 min, pregunto acerca de sus conocimientos sobre la entidad, le pidió que hablara en tercera persona esperado que la practicante se refiriera a ella y a su vida, sus gustos y expectativas, con quién vive, acerca de sus horarios en la universidad y el semestre que cursaba. Le dijeron que, si quedaba seleccionada, ese mismo día en la tarde la estarían contactando y se despidieron de la mano.

Durante el proceso de entrevista con ambas empresas por las que fue contactada, evidencio debilidades como la inseguridad al responder las diferentes preguntas, la falta de argumentos para reflejar sus habilidades manifestadas en la hoja de vida y el

desconocimiento de cómo actuar frente a la persona que la estaba entrevistando, por otro lado encontró fortalezas como la presentación, puntualidad y afinidad con el entrevistador.

La practicante escoge la empresa Credivalores por la flexibilidad para sus horarios universitarios, la facilidad de transporte, localización geográfica y Ambiente Psicológico definido por Lewin, K. (1936) como percepción e interpretación del ambiente externo comportamientos y situaciones; firma contrato el día 05 de junio, en esa misma fecha recibe su primera y única inducción de manejo de aplicativos, la presentación con sus compañeros y lugar de trabajo.

Por último considera 3 aspectos importantes para conseguir un trabajo o práctica empresarial:

- Saber esperar por un lugar que sea del agrado de la persona y que el cargo que vaya a desempeñar sea el que realmente quiere.
- Estar muy seguro de los datos que presenta en la hoja de vida, para así mismo poder responder las preguntas de una manera más segura y clara.
- Generar una buena impresión y dar a conocer una excelente disposición para aprender y dejarse guiar en el proceso.

#### 4. CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS DE TRABAJO

El practicante teniendo en cuenta los conocimientos de la carrera y las experiencias laborales considera importante las siguientes capacidades:

- *Capacidad de abstracción, análisis y síntesis:* puesto que es importante poder retener la información y poder realizar análisis y comparaciones de un año a otro.
- *Capacidad para organizar y planificar el tiempo:* una de las cosas más importantes es saber manejar y controlar el tiempo optimizándolo lo mejor posible.
- *Capacidad de comunicación oral y escrita:* defenderse ante el público de ambas maneras es muy importante, independientemente por el medio que se realice, la comunicación asertiva es una de las herramientas más necesarias a desarrollar.
- *Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente:* es fundamental estar siempre a la vanguardia de lo que está sucediendo en el entorno y estar actualizado con la nueva información que se encuentre circulando.
- *Capacidad para actuar en nuevas situaciones:* se debe tener una buena actitud y respuesta favorable al cambio y contribuir con nuevas ideas para recibir como una oportunidad las nuevas relaciones.
- *Capacidad creativa:* Importante que el colaborador posea un buen nivel de creatividad y no se encasille todo el tiempo en cifras y números, para tener otra perspectiva de las cosas.

- *Capacidad de trabajo en equipo:* se debe desarrollar el pensamiento que los aportes individuales son fructíferos, pero los son aún más cuando un grupo de personas lucha por un mismo ideal; el resultado final, será mucho más satisfactorio.
- *Valoración y respeto por la diversidad y multiculturalidad:* partiendo de el respeto, se debe tener en cuenta que los demás son iguales a ti, nadie es más o menos que tu por su descendencia, color de piel o dialecto.
- *Habilidad para trabajar en forma autónoma:* no siempre debemos esperar a que haya alguien detrás pendientes de lo que realizamos, y diciendo lo que debemos hacer es importante aprender a tener la autonomía de trabajar solo e implementar nuevas formas de hacer las cosas, que va de la mano con la *identificación y optimización de los procesos dentro de la organización y la mejorar e innovación los procesos administrativos.*

Las capacidades relacionadas anteriormente son las que la aprendiz considera importantes y fundamentales dentro de sus labores diarias, las cuales concibe que tiene desarrolladas en un 76%, según sus los conocimientos captados en el transcurso de su carrera universitaria y los que ha podido identificar en sus experiencias laborales y actualmente en las practicas empresariales que se encuentra desarrollando.



## 5. ANÁLISIS DEL ENTORNO EMPRESARIA

La entidad se desempeña en el mercado financiero donde alrededor del 65% pertenece a sus principales accionistas, -exceptuando a la familia Seinjet (Anexo. 4), es decir que mas de la mitad de la empresa se encuentra en manos de terceros.

A nivel empresarial generalmente se encuentran factores que afectan la empresa como el político, ya que dependiendo de la tasa de interés que imponga el banco de la república, la organización deberá regular y ajustar los cobros trimestralmente, debido a que no pueden quedar por encima de la tasa impuesta. En cuanto al ámbito tecnológico siempre se debe ir a la vanguardia de las nuevas tecnologías que van saliendo al mercado, porque así mismo se mejorará la gestión del Back Office y en general de la empresa.

Dependiendo de la economía del país así mismo se va a ver afectada la generación de desembolsos y créditos aprobados, por la capacidad de endeudamiento y adquisitiva que posean los consumidores.

Actualmente la calificadora de riesgo Standard & Poor's para el primer trimestre del presente año la catalogo con una calificación - ori AA – que indica que la entidad posee una gran capacidad para la originar y administrar créditos, tiene una buena estructura financiera y gestión de riesgo, con buenos estándares de calidad y operatividad, sin embargo sigue presentando algunas debilidades respecto a aquellas que se encuentran con una calificación de máxima categoría.

### *5.1. Clientes*

Entre los principales clientes de la empresa se encuentran las personas reportadas en data crédito ya que al recibir respuestas negativas de las entidades bancarias, Credivalores llega como nueva alternativa para salvar el día, con una aprobación y desembolso en tan solo 48 horas, pero independientemente de todo nos podemos dar cuenta que sus clientes en general, puede ser cualquier persona natural que posea forma de demostrar algún tipo de ingresos mediante recibos de honorarios, facturas y/o cuentas bancarias; actualmente cuenta con 782.392 clientes.

### *5.2. Proveedores*

Esta entidad cuenta con varios proveedores que en su mayoría son casas de cobro, como AECSA, Conalcréditos, C.A.C. Abogados, Central de Cobranza y también se encuentra Computec S.A.S. que se encarga de la de la generación y envío de cartas físicas y Aldeamo que es una plataforma encargada de brindar servicios de envío masivo como SMS, IVR y SMS Flash. Además de las temporales actuales como Adecco, Listos y Acción. En cuanto a los demás servicios como papelería y alimentos se encuentra la empresa Cadena S.A.S., y CENAL por la seguridad

### *5.3. Competencia*

Sus principales competidores son las entidades no bancarias que también realizan captación de dinero del público por medio de colocaciones de créditos, corporaciones o cooperativas financieras, fondos de empresas privadas y compañías de seguros. Entre las

principales se puede apreciar las siguientes: CFA Cooperativa Financiera, Financiera Comultrasan, Fasecolda, Coomeva, Fundación de la mujer.

#### *5.4. Entes y leyes reguladoras*

La entidad se encuentra vigilada por la superintendencia de sociedades, la cámara de comercio de Bogotá, la DIAN, secretaria de hacienda, banco de la república, ministerio de trabajo y se encuentra regida principalmente por la Constitución Política a través de los artículos 15 y 29 referente a la protección y confidencialidad de los datos personales.

## **6. CULTURA ORGANIZACIONAL.**

El área de Cobranzas más específicamente el Back Office posee una infraestructura antigua aunque amplia para la cantidad de personas que circulan allí, la oficina de la practicante se encuentra compuesta por 7 personas que comparten un mismo espacio, cada uno con su computador y sus recursos necesarios, cada 3 meses se realiza una lista de materiales donde los colaboradores manifiestan que implementos necesita para realizar sus actividades diarias que es suministrada al mes de su solicitud, los procesos en general son bien desarrollados, sin embargo falta un poco de orden en la entrega de informes puesto que no se tiene una hora establecida y todos los jefes quieren que den prioridad a sus solicitudes. El aprendiz ha sido un gran apoyo para los analistas, y con el paso del tiempo le han enseñado y entregado procesos de alta importancia, donde se evidencia la confianza por parte de sus compañeros y de su supervisor.

Recién la practicante ingresa a la organización lo que mas le llamó la atención fue los jefes en cuanto a su forma de relacionarse con su equipo de trabajo, ya que tenía un concepto un poco mas severo sobre su forma de actuar; fue acogida por el grupo de una excelente manera y hasta el momento su relación con los demás ha sido muy agradable, sin embargo fue un poco difícil acostumbrarse a la rutina. Una de las cosas que más destaca es la autonomía y la buena aceptación a nuevas propuestas para modificar el reporte de los procesos.

Hay algo por lo cual se caracteriza el área y le da un poco de dinamismo fuera de lo rutinario, consiste en un acuerdo interno realizado por el jefe y su equipo de trabajo que consiste en enviar un correo desde el equipo del compañero que lo haya dejado desbloqueado, invitando algún tipo de compartir y este deberá gastarlo a todo el equipo, esto con el fin de crear la cultura de bloquearlo en su ausencia y así impedir que alguien ingrese y pueda estropear algún proceso o informe que se encuentre realizando y proteger la información. También se evidencian clima organizacional adecuado (Cristancho, 2015) porque se realiza la celebración de fechas especiales, como cumpleaños, amor y amistad, Halloween, Navidad entre otras que nos permiten fortalecer nuestras relaciones interpersonales.

Pero también hay aspectos negativos como los cambios en los horarios de Break y Almuerzo que el grupo no tomo de la mejor manera y se evidencio bastante inconformidad y resistencia al cambio por varios de los miembros, sin embargo con el tiempo fueron aceptadas las directrices estipuladas, pero esto generó un clima laboral

toxico (Morales, F. 2018) entre el grupo, al igual que la sobrecarga laboral, la cadena de mando confusa y la alta rotación de personal que causa cierta inquietud en los compañeros.

Actualmente por temas de reestructuración y modificación de los procesos, se han presentado falencias por parte del área en cuanto a sus tiempos de repuesta y entrega de información, cosa que ha sido manifestada por el coordinador, pero cada día el equipo trata de realizar los procesos de la mejor manera. Fuera de la empresa así como hay personas que consideran que la organización presta un buen servicio, hay otras que la consideran pésima y suministran malas referencias de ésta; todo tiene que ver principalmente con la experiencia que haya tenido el cliente con la entidad.

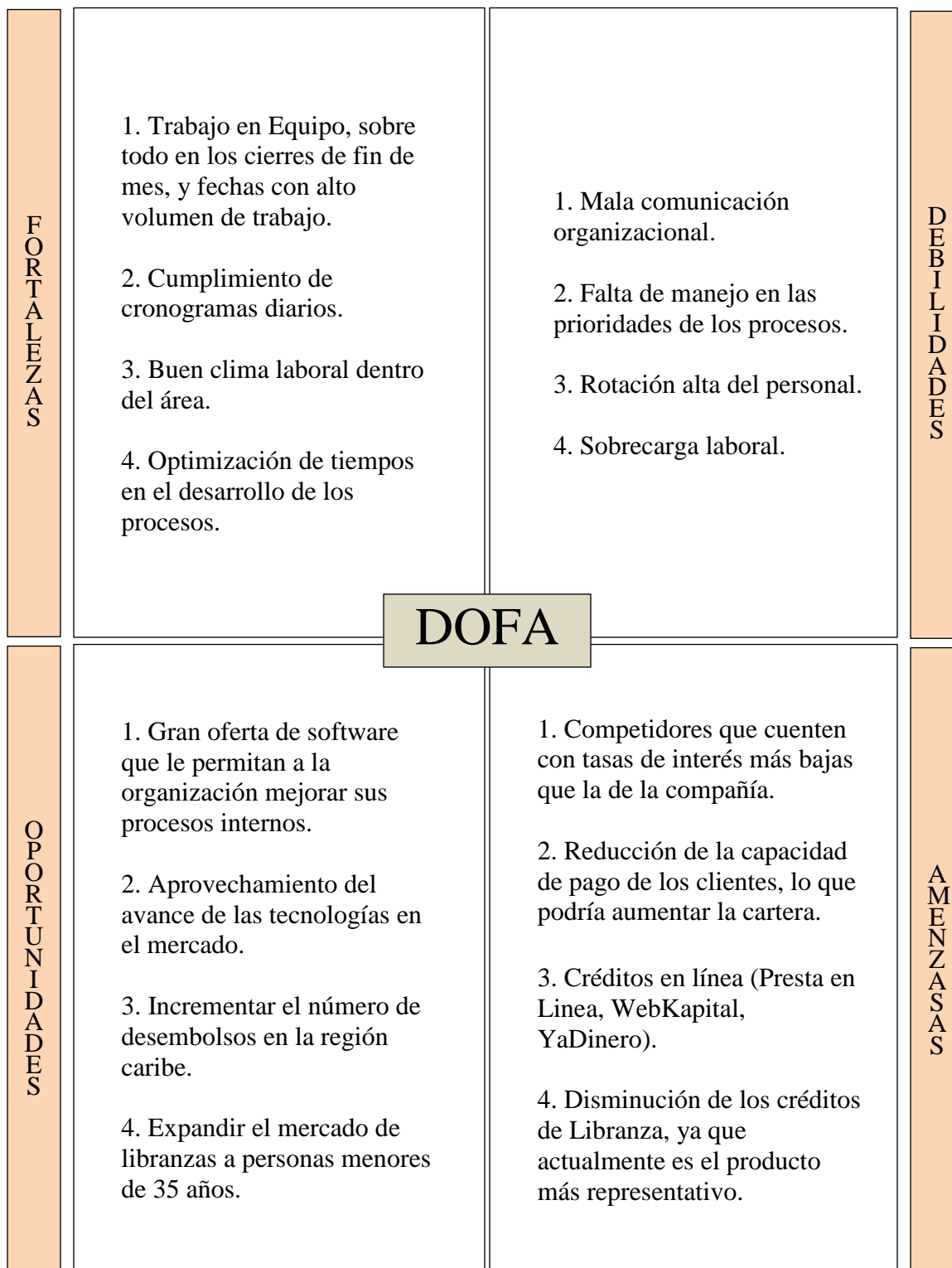
Para describir la cultura organizacional de la empresa debemos primero contextualizarnos por lo cual se dice que la cultura organizacional es un conjunto de experiencias tanto internas como externas que serán significativas y de importancia para los colaboradores, las cuales implementan para adaptarse a la organización según creencias y valores compartidos dentro de ella. (Pedraza, et al., 2015). También definida de una forma más clara por Denison (1990):

“la cultura organizacional se refiere a los valores, las creencias y los principios fundamentales que constituyen los cimientos del sistema gerencial de una organización”.(p.2).

Dentro del área se debe desarrollar una cultura de más compromiso y disciplina, en las labores que realiza, sobre todo si de un proceso depende el trabajo de otros de sus

compañeros o del área en general, así mismo de debe evitar a toda costa las distracciones momentáneas, ya que se puede olvidar efectuar parte del proceso y esto da apertura a posibles errores en la entrega de la información lo que podría provocar incidentes en otros procesos, finalmente se considera de suma importancia que todos los integrantes de grupo de trabajo se sientan vinculados, y conozcan realmente la razón de ser de su cargo, permitiéndoles aportar al direccionamiento de la empresa hacia su misión y encaminarse al cumplimiento de la visión de la compañía.

## 6. ANALISIS DOFA (BACK OFFICE)



## **7. PROPUESTA – ACCION DE MEJORA**

Seguimiento a los extractos de pago.

### **7.1. Descripción del problema**

Actualmente la empresa cuenta con un sistema de envío masivo de extractos de pago por medio de la empresa llamada Computec, pero los extractos están siendo entregados de forma tardía, lo que produce el no pago del cliente puesto que no posee conocimiento del valor a pagar y esto provoca que caiga en mora.

#### **7.1.1. Análisis del problema**

Los extractos son enviados masivamente, pero muchos de ellos están siendo entregados al cliente final 7 a 5 días antes de su fecha límite, cuando lo correcto es que el cliente lo reciba 15 días antes, por lo cual se realizará un seguimiento de las entregas.

### **7.2. Plan de acción**

#### **7.2.1. Formulación plan de acción**

##### **7.2.1.1. Objetivo General**

- ✓ Gestionar el pago en los clientes para que se mantengan o mejoren su edad de mora, pero que no aumente.

##### **7.2.1.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Revisar los ciclos y fechas límite de pago de los extractos distribuidos.
- ✓ Realizar seguimiento a los estados de las ordenes de proceso (Entregado, rechazado y en proceso).



- ✓ Identificar que clientes poseen menos de 10 días para su fecha límite y aun no reciben su extracto de pago.

### 7.2.2. Comprensión del proceso

El proceso se compone de una planilla que es actualizada a comienzo de la semana por el área de compras donde se evidencia el estado de las ordenes de proceso, estas nos indicarán que cantidad de clientes no cuentan aún con su extracto o cuales han sido rechazados; teniendo en cuenta que el cliente debe tener su extracto de pago 15 días antes de su fecha límite, se procederá a realizar el seguimiento de cada una de las órdenes de proceso y las fechas de corte, lo que permitirá evidenciar que clientes faltando 10 días para su corte no posee aun su extracto y se procederá al envío de un SMS donde se le dé indicaciones pertinentes para que pueda realizar el pago y quedar al día con su obligación.

Con lo anterior se espera que para al menos los 6 primeros meses de la aplicación de este plan de mejora, los clientes reduzcan su mora o queden al día, lo cual beneficia a ambas partes reduciendo la cartera para la empresa y los intereses de mora para el cliente.

## 8. CUESTIONARIO

### 8.1. Campos de formación requeridos para la práctica.

Teniendo en cuenta que la práctica fue desarrollada en el área de cobranzas, las asignaturas de formación más utilizadas durante la práctica empresarial fueron

Administración Financiera I, Proceso Organizacional, Habilidades Gerenciales y Matemáticas Financieras.

### *8.2. Modificación plan de estudios.*

Considero que se debe evitar la rotación de profesores, sobre todo en las líneas financieras, ya que dentro de mi proceso educativo siento que quedaron muchos vacíos que no me permitieron adquirir el conocimiento adecuado sobre temas como Bloomberg, inversión en la bolsa, el WACC, las criptomonedas entre otros temas a tratar con más profundidad, para mi caso una de las clases con más falencias en la carrera fue Administración Financiera II.

### *8.3. Evaluación de la Práctica.*

Las principales labores dentro de la compañía fue la creación de documentos para pago, productividad, condonaciones de crédito, Envío de SMS, predictivo, Inbound de llamadas, y consolidado de informe de gestión. Tener a mi cargo actividades de desarrollo como estas me concedió empoderarme de mis actividades y modificar la manera de hacerlas siempre y cuando el resultado final fuera el más acertado para el proceso, estas labores me permitieron desarrollar mi responsabilidad en la entrega de la información, percatándome de realizar validaciones previas que me permitieran añadir un valor agrado y tener mayor certeza de que estaba brindando la información correcta. Hay dos funciones esporádicas principales dentro de mis labores que son: Envío de SMS

y Condonaciones que al no encontrarse dentro de mis labores propias no me permitieron desarrollar sentido de pertenencia con las actividades.

#### *8.4. Autoevaluación de la experiencia.*

Una de las razones por la cual escogí la práctica empresarial es porque en ella puedo poner en función lo que a lo largo de la carrera he aprendido, pues considero que es una de las formas más fáciles de afianzar el conocimiento que se posee, y también la veo como una forma de vincularse al mundo laboral de una forma segura, que me da herramientas para otro trabajo que consiga de aquí en adelante. Aporta tanto para mi vida personal como laboral el manejo del estrés y la sobrecarga, priorizar tareas, manejar las emociones, ordenar en tiempos establecidos, manejar un ritmo de vida diferente y adaptarse a los cambios constantes.

### **9. CONCLUSIÓN DE LA PRACTICA**

Puedo concluir de estas prácticas empresariales que el mundo laboral tiene muchos factores que me retan y me hacen crecer como persona y profesionalmente, puesto que pone a prueba mi aprendizaje y me permiten abrir los ojos de lo diferente que son las cosas dentro de una compañía, a comparación de lo que se puede percibir a simple vista, o me imaginé mientras estaba en la Universidad.

Aprendí a nivel profesional como funciona internamente una entidad financiera y como se maneja dentro de la misma el tema de las cobranzas, desde documentos para pago y

envío de mensajes hasta condonaciones, productividad y monitoreos. Evidencie diferentes cargos dentro del área y así mismo la carga laboral que conlleva cada uno de ellos. En cuanto a la parte personal aprendí a manejar un poco el trabajo bajo presión, el cumplimiento de horarios y la organización y responsabilidad de las tareas.

## **10. RECOMENDACIONES PARA LA EMPRESA**

- ✓ Definir la cadena de mando ya que se tienden a confundir las responsabilidades dentro del área.
- ✓ Manejar de manera coordinada la información junto con otras áreas.
- ✓ Fomentar una excelente comunicación dentro del equipo de trabajo para evitar los llamados “*teléfonos rotos*” y poder trabajar de una manera más coordinada.
- ✓ Seguir estimulando e incentivando la bienvenida de nuevos practicantes que les permita ingresar al mundo laboral de forma gradual.

## **11. COMENTARIOS FINALES**

Para quienes no tenemos mucho conocimiento del manejo interno dentro de las empresas, la mejor opción de grado es realizar prácticas empresariales, ya que allí se pueden explotar y reforzar mejor esas habilidades que solo con la puesta en marcha y el desarrollo del conocimiento permiten ver el mundo empresarial más allá de la teoría y el papel.

## 12. ANEXOS

### Anexo 1. Puntos de Atención y Servicio.



Aguachica  
Armenia  
Barrancabermeja  
Barranquilla (2 Of.)  
Bogotá (3 Of.)  
Bucaramanga  
Buenaventura  
Buga  
Cali  
Cartagena (2 Of.)  
Cartago  
Ciénaga  
Cúcuta  
Chiquinquirá  
Duitama  
Florencia  
Girardot  
Ibagué  
La Dorada  
La Jagua  
La Loma  
Magangué  
Manizales  
Medellín (2 Of.)  
Mocoa  
Montería  
Neiva  
Palmira  
Pereira  
Popayán  
Puerto Boyacá  
Riohacha  
Sahagún




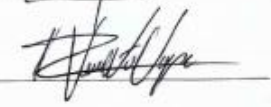
San Andrés Islas  
Santa Lucía  
Santa Marta (2 Of.)  
Sincelejo  
Sogamoso  
Tuluá  
Tunja  
Valledupar (2 Of.)  
Villavicencio  
Yumbo




## Anexo 2. Aprobación del Cronograma.

Yo Rodolfo Valentín Vargas Mejía, estoy al tanto y de acuerdo con el Cronograma de Plan de Trabajo propuesto por la practicante Alejandra Mejia Muñoz, el cual se compromete a cumplir durante su practica empresarial en Credivalores – Crediservicios S.A.S.

Firma del Estudiante:  \_\_\_\_\_

Firma del Jefe Inmediato:  \_\_\_\_\_



Anexo 3. Hoja de Vida.



## ALEJANDRA MEJÍA MUÑOZ

☎ 355 555 5555 🏠 carrera 11 # 11 h 11 sur (Mi Barrio)  
✉ micorreo@gmail.com. ☎ 344 444 444(Familiar)

### INFORMACIÓN ADICIONAL

**Idiomas:**

Español	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #e91e63;"></div>
Inglés	<div style="width: 20%; height: 10px; background-color: #e91e63;"></div>
Francoés	<div style="width: 10%; height: 10px; background-color: #e91e63;"></div>
Portugués	<div style="width: 5%; height: 10px; background-color: #e91e63;"></div>
Italiano	<div style="width: 5%; height: 10px; background-color: #e91e63;"></div>

**Sistemas:**

Word	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #004a99;"></div>
Excel	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #004a99;"></div>
Movie Maker	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #004a99;"></div>
Power Point	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #004a99;"></div>

**Habilidades:**

- Trabajo de equipo
- Creatividad
- Liderazgo
- Atención al cliente

**Intereses Personales:**

- Fotografía
- Música
- Hacer Ejercicio
- Bailar

### PERFIL PROFESIONAL

Técnico en Asistencias Administrativa del SENA, Estudiante de último semestre de Administración de Empresas de la Universidad Jorge Tadeo Lozano de Bogotá. Fue Representante Estudiantil y Secretaria de Gobierno. Realizó monitorías de orientación estudiantil en el departamento de Bienestar Universitario durante 4 meses. Dentro de sus mayores intereses se encuentra el área de Talento Humano y Mercadeo.

### EXPERIENCIA LABORAL

✓ **GLOBAL SGE** (Logística de eventos) Junio 2017 - Actualmente  
*Funciones:* Registro de planilla, numero de asistentes, registro de audio, video y capturas del evento  
*Jefe Inmediato:* Nohora Rocio Rocha Teléfono: 388 888 8888

✓ **RAPPI S.A.S** (Shopper – Mercaderista) Mayo 2016 – Agosto 2016  
*Funciones:* Manejo de aplicación virtual, despacho de pedidos y registro de movimientos en dinero  
*Jefe Inmediato:* Juliana Isaza Teléfono: 377 777 7777

### FORMACIÓN ACADÉMICA

Bachiller, Colegio Las Américas I.E. D. 2014




Técnico en Asistencia Administrativa, Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), 2014.

Administración de empresas, Universidad Jorge Tadeo Lozano Actualmente (Séptimo semestre).

**Referencias:** A Solicitud

Anexo 4. Principales Accionistas.



<p><b>Crediholdings (Familia Seinjet)</b> <b>35.01%</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Fundadores (Familia Seinjet)</li> <li>◆ Involucrados en el negocio del azúcar desde 1944 a través del Ingenio La Cabaña, el cual cuenta con aproximadamente 25,000 hectáreas y 4,000 empleados. En 1998, El ingenio la Cabaña empezó proyectos de cogeneración de energía a través de caña, con capacidad de 45 MWs.</li> </ul>
<p><b>Gramercy</b> <b>34.75%</b> (US \$5.8bn de Activos en Administración)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Administrador de fondos enfocado en mercados emergentes</li> <li>◆ Las estrategias incluyen: alto rendimiento, crédito, acciones e inversiones en situaciones especiales</li> <li>◆ Accionistas de Credivalores desde el 2014, a través de su iniciativa de capital privado</li> </ul>
<p><b>ACCON</b> <b>24.64%</b> (US \$5.33bn Activos en Administración)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Fondo de capital privado enfocado en inversiones de empresas medianas en América Latina</li> <li>◆ Otras inversiones incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>BetterWare</b> Compañía líder en la venta directa de productos de organización del hogar en México</li> <li> <b>COPUSAB</b> Compañía líder en el manejo de desperdicios en Colombia, operando varios segmentos de negocio</li> <li> <b>AMPORA PACKAGING</b> Productor líder de empaques plásticos rígidos para la industria de cosméticos y cuidado personal en Colombia y Perú</li> </ul> </li> <li>◆ Accionistas de Credivalores desde 2010</li> </ul>



## REFERENCIAS.

- Kotler, P. & Armstrong, G. (2007). *Marketing Versión para Latinoamérica*. México: Pearson Education, Inc
- Fleitman, J. (2000). *Negocios Exitosos: Cómo empezar, administrar y operar eficientemente un negocio*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Credivalores (2014). *Informe De Gestión*. Recuperado de [https://www.credivalores.com.co/sites/default/files/archivosinversionistas/fy\\_2014\\_management\\_report\\_spanish\\_only.pdf](https://www.credivalores.com.co/sites/default/files/archivosinversionistas/fy_2014_management_report_spanish_only.pdf)
- Moreno, M. (2017, 23 de julio). Credivalores coloca exitosamente US\$250 millones en el mercado internacional de capitales [web log post]. Recuperado de <https://www.credivalores.com.co/es/credivalores-coloca-exitosamente-us-250-millones-en-el-mercado-internacional-de-capitales>
- Credivalores (2018). *Presentación Inversionistas*. Recuperado de [https://www.credivalores.com.co/sites/default/files/credivalores\\_-\\_resultados\\_4t\\_2017.pdf](https://www.credivalores.com.co/sites/default/files/credivalores_-_resultados_4t_2017.pdf)
- Arenas, K., & Gonzales, P. (2018). *Práctica Empresarial Colombiana De Comercio y/o Alkosto S.A.* (Trabajo De Grado). Universidad Jorge Tadeo Lozano, Bogotá, Colombia.
- León, J., & Gonzales, P. (2018). *Opción De Grado Administración De Empresas Prácticas Empresariales* (Trabajo De Grado). Universidad Jorge Tadeo Lozano, Bogotá, Colombia.
- Credivalores (2016). *Políticas y Procedimientos Para el Tratamiento y Protección de Datos Personales*. Recuperado de [https://www.credivalores.com.co/sites/default/files/de-gti-01\\_politica\\_de\\_proteccion\\_de\\_datos.pdf](https://www.credivalores.com.co/sites/default/files/de-gti-01_politica_de_proteccion_de_datos.pdf)
- Credivalores (2012). *Administración de Riesgos*. Recuperado de <https://www.credivalores.com.co/sites/default/files/CartaRiesgos.pdf>
- Credivalores (2017). *Políticas de cobranzas*. Recuperado de [https://www.credivalores.com.co/sites/default/files/politicas\\_de\\_cobranzas\\_marzo\\_2017.pdf](https://www.credivalores.com.co/sites/default/files/politicas_de_cobranzas_marzo_2017.pdf)
- Credivalores (2018). *Presentación Corporativa*. Recuperado de [https://www.credivalores.com.co/sites/default/files/presentacion\\_corporativa\\_cv\\_abril.pdf](https://www.credivalores.com.co/sites/default/files/presentacion_corporativa_cv_abril.pdf)

- Lewin, K. (1936). *Principles of topological psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Credivalores, (2010). *Accionistas: Estructura Accionaria Simplificada*. Recuperado de <https://www.credivalores.com.co/es/inversionistas/nosotros#accionistas>
- Credivalores, (2016). *7 Mitos y Verdades Sobre Los Créditos*. Recuperado de <https://www.credivalores.com.co/es/blog/7-mitos-y-verdades-sobre-los-cr%C3%A9ditos>
- Escobar, P. J. *Secretario General, Asamblea Nacional Constituyente* (1991). *Constitución Política De Colombia*. Bogotá. Recuperado de [https://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion\\_Politica\\_de\\_Colombia.htm](https://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion_Politica_de_Colombia.htm)
- Sotomayor, J., Grisi, R., & Mosquera, M. (2018, 8 de marzo). *Reporte de calificación. BRC Standard & Poor's*. Recuperado de: [http://www.brc.com.co/archivos/II\\_17\\_ORI\\_CREDIVALORES\\_RP\\_18.pdf](http://www.brc.com.co/archivos/II_17_ORI_CREDIVALORES_RP_18.pdf)
- Pedraza, A. L., Obispo, S. K., Vásquez, G. L., Gómez, G. L. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: estudio fenomenológico, *Clío América*, 9 (17), pp-pp. 17 – 25 Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5139907.pdf>
- Credivalores, (2016). *Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado de <https://credivalores.com.co/es/inversionistas/nosotros/responsabilidad-social-empresarial>
- Denison, D. (1990). *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*. New York, USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Morales, F. (2018,05 de abril). 6 señales para identificar a una empresa con un clima laboral tóxico [web log post]. Acsendo.blog. Recuperado de: <https://blog.acsendo.com/6-senales-para-identificar-un-clima-laboral-toxico/>
- Cristancho, F. (2015,06 de agosto). 5 aspectos de un clima laboral adecuado [web log post]. Acsendo.blog. Recuperado de: <https://blog.acsendo.com/5-aspectos-de-un-clima-laboral-adecuado/>