

INFORME FINAL PRACTICAS BAN100

Nicolás Alberto Chacón Pinzón

Administración de empresas
Facultad de ciencias económicas y administrativas
Universidad Jorge Tadeo Lozano

Opción de grado. Trabajo de formación empresarial
Pilar Marcela González

11/11/2023



Tabla de contenido

PRIMER INFORME.....	3
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	3
PROCESO DE UBICACIÓN LABORAL.....	7
CARACTERÍSTICAS DEL CARGO DEL PRACTICANTE	10
ORGANIGRAMA.....	12
ANÁLISIS DEL ENTORNO EMPRESARIAL	13
CULTURA ORGANIZACIONAL	16
ANÁLISIS DOFA.....	19
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.....	20
PROPUESTA PLAN DE MEJORAMIENTO	21
CONCLUSIONES.....	25
LISTA DE REFERENCIAS O BIBLIOGRAFÍA	29

TABLA DE ILUSRACIONES

Ilustración 1	12
Ilustración 2	14
Ilustración 3	15
Ilustración 4	15
Ilustración 5 DOFA	20

PRIMER INFORME

Presentación de la empresa

La empresa donde actualmente se realiza la práctica empresarial está compuesta por tres empresas que se dedican a una actividad económica diferente, sin embargo, el aprendiz es contactado y contratado por medio de Asfiredito S.A., la cual se encarga del proceso de selección y contratación de personal para las empresas de Credivalores o Ban100 en algunos casos, en otros casos o por un periodo de tiempo dentro de la compañía ya sea Credivalores o Ban100 estas empresas contratan al personal para que quede de planta, y ya no este contratado por Asfiredito, sino que tenga un contacto directo con Credivalores o Ban100, para este caso la práctica empresarial se realizará prestando servicio mayormente a Ban100.

Ban100 es un banco que anteriormente se denominaba Credifinanciera, este cambio de nombre se produjo a principios del presente año en el mes de febrero, es relativamente un banco nuevo ya que el inicio de su operación fue en el año 2011, ya para el año 2012, la compañía hizo el lanzamiento de nuevos productos como lo fueron créditos de consumo y microcréditos, donde también cambio su razón social a CA Credifinanciera S.A., para el año 2013 el banco Credifinanciera abriría cuatro oficinas, dos en Bogotá (calle 93 y 102), una en Medellín y otra en el norte de Cali, para el año 2014 tuvo su primera capitalización por \$20.000 Millones, obteniendo también una calificación de emisor de BRC (largo plazo A y corto plazo BRC3), durante este año, también se abrieron oficinas en otras ciudades como Barranquilla, Bucaramanga y Valledupar), para el año 2015 obtuvo su segunda capitalización fue por valor de \$15.689 Millones, también a lo largo de este año se abrieron otras sedes en el sur de Cali y en el Salitre en Bogotá, para el año 2016 obtuvo su tercera capitalización, esta fue por un monto de \$19.000 Millones, además se

mejoró la calificación de emisor a corto plazo siendo esta BRC2, también durante este año se abrió una sede en la ciudad de Pasto. Para el año 2019, se mejoró la calificación como emisor a largo plazo que paso de ser A para ser A+, también tuvo una emisión de bonos por \$100.000 Millones, logro tener activos por 1 Billón, también se autorizó la compra y fusión del banco Procredit. Para el año 2020 inicio operación Banco Credifinanciera, donde también se mejoró la calificación de emisor a corto plazo, BRC1, durante este año, también se logró la cifra de 100.000 clientes, además, Banco Credifinanciera, diversificó sus fuentes de fondeo con un crédito de fondo de impacto responsable por valor de \$15.733 Millones.

Para el año 2021 Fitch Ratings mejoró las calificaciones nacionales, donde el Banco obtuvo una calificación de AA- y BRC1+. Ya para el año 2022 el Banco logro un premio al Banco innovador del año en inclusión financiera otorgado por la revista británica Pan Finance.

Para conocer un poco más del banco se pueden dirigir a la siguiente página web: <https://www.ban100.com.co/>, la oficina principal se encuentra en la calle 76 con carrera 7, y un numero de contacto es en Bogotá (601) 482 33 82 o la línea Nacional 01 8000 423 814.

Ban100 tiene una misión que va orientada al servicio al cliente, siendo esta, *Generar valor a nuestros clientes, empleados y accionistas, a través de productos seleccionados e innovadores, apalancados en un modelo de atención personalizado y distintivo*, al analizar la misión, se recomiendan cambios mínimos, ya que se sobreentiende que al ser personalizado el servicio se genera un distintivo con cada cliente, además, según Aguilar 2020 y Gutiérrez 2005 la misión debe

tener un componente de quienes somos, que queremos y para que o para quien lo hacemos, además de que debe estar determinada por la cultura organizacional.

Por ende, se propone la siguiente misión: Somos un banco que busca generar valor a nuestros clientes, empleados y accionistas, por medio de productos que se ajusten a sus necesidades, brindando una atención respetuosa, justa, rápida y personalizada, para que en conjunto logremos crecer.

Por otro lado, la visión de Ban100 es, *“Consolidarnos como un Banco multi producto, orientado a la colocación de créditos en los segmentos base de la población colombiana y continuar con una oferta de productos de ahorro e inversión en ciudades pequeñas y medianas de Colombia”*, analizando la visión según Serna (2002) hace falta un análisis más detallado a futuro dado que, el panorama al que apunta con la segunda parte es sostenerse y continuar con lo que ya existe, sin una proyección o un panorama de crecimiento, además, según Kotler (2002) expone que una visión debe trascender a la visión y ser una clara exponente de a donde espera llegar la empresa, además de que en la visión se debe ver claramente a donde apuntan los objetivos.

Para la visión se propone la siguiente: Ban100 para el año 2030 será un banco multi producto, con un portafolio amplio orientado a la colocación de créditos para todos los segmentos de la población colombiana, ampliando el alcance de sus productos en las ciudades pequeñas, medianas y grandes de Colombia, siendo líder en el buen trato a sus clientes con un enfoque diferente para cada situación y cada uno de ellos.

Algunos de los principios y valores que rigen a la compañía, son el trabajo en equipo, la buena comunicación, la responsabilidad, el respeto y la confianza, estos valores y principios pueden ir orientados con el compromiso con el cliente, sin embargo, no se habla de la aceptación de ideas nuevas o de un componente innovador como lo habla en la misión.

Por otro lado, los empleados de la compañía tienen conocimiento de los productos que se ofrecen y de que toca brindarles una solución y una serie de facilidades a los clientes, ya que la población a la que le apunta el banco en muchos casos no cuenta con las facilidades o el conocimiento técnico de cómo administrar o manejar dispositivos móviles capaces de correr aplicaciones bancarias. Para esto los asesores y comerciales del banco, le brindan servicio ya sea presencial, por llamada o mensajería a los clientes, en temas de microcrédito, consumo o manejo de inversiones como lo es un CDT,¹ además de brindar información transparente para que el cliente sea quien tome la última decisión sin presiones ni información falsa. Por otro lado, se busca conciliar con clientes los cuales tienen un retraso en los pagos, donde se brinde una solución para la facilidad del pago, ya sea en parte de condonación, restructuración del crédito u otro tipo de acuerdo.

Para hablar de la captación de clientes la gran mayoría del portafolio se encuentra con pensionados y créditos a pymes y personas de estratos socioeconómicos bajos, por este motivo es que el banco busca brindarles una solución a sus ahorros, para que puedan cumplir con sus metas o como también lo han llamado sueños.

¹ CDT – Certificado de depósito a término fijo.

Proceso de Ubicación Laboral

En este proceso de ubicación lo primero que se realizó después de seleccionar la opción de grado como práctica empresarial, fue la realización de una hoja de vida donde se resaltó la experiencia previa que para mi caso fue una práctica empresarial en el SENA² donde realice un tecnólogo en gestión empresarial, en dicha práctica estuve en el área de gestión del talento humano, también se relacionaron las características propias del aspirante los atributos que rigen a la persona, una fotografía, los estudios realizados, datos de contacto así como información personal de manejo público y referencias personales, para el tema de la presentación de la hoja de vida se realizó por medio de un formato digital siendo este una forma más rápida y estética de presentar una hoja de vida hoy en día.

Cuando ya se contaba con la hoja de vida y el respectivo envío de esta. Por medio de la universidad, se recibieron bastantes llamados de empresas donde se buscaba un practicante para diversos puestos, sin embargo, se descartaron opciones para recursos humanos ya que se contaba con una experiencia anterior en esta área, y el objetivo primario era expandir el conocimiento de una empresa en un área diferente al ya trabajado.

Para el tema de entrevistas y reclutamiento con diferentes empresas existió una particularidad, dado que ya no se citaba a entrevistas presenciales en los primeros filtros, sino que se daba un

² SENA – Servicio Nacional de Aprendizaje.

manejo de forma virtual, siendo la primera entrevista o el primer filtro una contextualización de la compañía y de la propuesta de trabajo (salario, horario, locación, forma de trabajo, virtual o presencial) además de lo que se espera del aspirante.

En la segunda entrevista estaba a cargo de un psicólogo quien preguntaba sobre la vida personal, como lugar de residencia, con cuantas personas vivía, y quienes eran esas personas, que actividades se realizaban en el tiempo libre, y que cosas o aspectos se esperaban de la etapa de práctica empresarial.

La tercera entrevista en algunos casos se daba con jefe inmediato de manera presencial, o incluso virtual, donde se hablaba de cuestiones como el lugar de residencia nuevamente, si actualmente estaba estudiando o si ya se había culminado la totalidad de las materias dentro de la carrera de estudio, el horario de trabajo, y disponibilidad de tiempo, manejo de un segundo idioma en algunas pocas empresas, también se trataron temas de salario y disponibilidad a trabajo remoto, en las entrevistas del segundo filtro se abordaron temas como las fortalezas y las debilidades ya sea del o de los aspirantes ya que en algunos casos las entrevistas fueron en grupos.

Para el caso de Asficredito, no se contó con una entrevista con el jefe inmediato, todo el proceso de contacto y contratación fue con el área de recursos humanos.

Cosas que se lograron captar y adecuar al momento de las entrevistas es el manejo de la ansiedad y el nerviosismo, y como fortalezas la iniciativa al hablar en entrevistas grupales cuando se generaba un silencio, y la capacidad de respuesta ante cualquier pregunta.

Para la aceptación de la propuesta se tomó en cuenta el lugar y las funciones a desempeñar, por lugar se sobreentiende al tipo de empresa y su actividad económica ya que se establece dentro del ámbito financiero al ser un banco, y por funciones al momento de la entrevista el entrevistador o la persona de recursos humanos nombro una serie de tareas y funciones interesantes y desafiantes a desempeñar que se tomaron como un reto personal que enriquecerá las capacidades personales y profesionales del practicante.

Al ser aceptado en la compañía se recibe la información de la empresa con una semana de antelación para el inicio de la práctica empresarial, donde se informó la dirección, el horario y la persona por la cual se debe preguntar al llegar.

Para el proceso de inducción fue una semana después del ingreso a la compañía, donde en un día se brindó una capacitación general de la empresa más no del cargo ni de las funciones a desempeñar. Para la entrega del puesto, se realizó una pequeña inducción por parte de una compañera del área donde se han entregado la realización de cuatro informes diarios, para los cuales se identificó la primera falencia dentro de la empresa que fue el tiempo de espera para la asignación de permisos y aplicaciones necesarias para la realización de las tareas ya que se tuvo que esperar por más de un mes los permisos necesarios para realizar las actividades, luego de mes y medio entregaron otro proceso, sin embargo, en casi dos meses no han brindado los permisos necesarios para la realización de dicho proceso, lo que genera retrasos para poder realizar un informe de forma óptima.

Algunos aspectos para tener en consideración para conseguir una buena práctica es la búsqueda de más información y reseñas de la compañía, no tener prisa al momento de la aceptación de las vacantes, ya que no siempre la primera empresa es la opción más acertada o adecuada para cada persona o sus intereses de aprendizaje y formación profesional, y, por último, antes de cada entrevista realizar una serie de acciones que ayuden a disminuir la ansiedad y el nerviosismo, para mi caso fue controlar la respiración cinco minutos antes por medio de ejercicios de respiración que ayuden a disminuir el ritmo cardiaco, otra actividad que me funcionó fue mentalizarme que la otra persona no me va a evaluar, sino que por el contrario quiere tener una conversación conmigo y sobre mí.

Características del Cargo del Practicante

En el cargo de practicante para el área de riesgos, el jefe inmediato es el señor Cristhian Eduardo Marmolejo, jefe de Riesgo de Mercado y Liquidez al cual se puede contactar por medio del siguiente correo cemarmolejo@ban100.com.co.

Ahora, el practicante que normalmente es contratado por Asfiredito S.A. puede desempeñar diversas labores dependiendo el área y la empresa a la que será asignado para su práctica empresarial y donde pondrá a disposición sus conocimientos y capacidad de aprendizaje para poder brindar sus servicios, para este caso específico se va a tratar el puesto de practicante para la empresa Ban100 y el área de riesgo (Mercado y liquidez) de esta empresa.

Para iniciar, la jornada de trabajo del practicante es igual al del resto del área, siendo el horario laboral de 8:00 AM hasta las 6:00 PM de lunes a viernes, contando con dos días de trabajo en casa.

El practicante es responsable de realizar una serie de informes diarios como lo son el Formato 386 que se usa para conocer el valor en riesgo de la cartera, la revisión del formato 351 que se usa para conocer si los extractos manejados por el banco están acorde a la información transmitida, informe diario SARM³ para conocer el riesgo y comportamiento del portafolio en el mercado y la actualización del informe diario SARL⁴ para conocer la capacidad de liquidez que tiene el banco, también brinda apoyo al área de riesgo de crédito, realizando el informe de insumos de ICV - CV (Credivalores) e ICV⁵ Ban100 donde por medio de este informe se logra ver y comparar el saldo en cartera en mora correspondiente a los créditos desembolsados y se realiza la comparativa con la misma fecha pero del mes inmediatamente anterior, otro de los procesos al que brinda apoyo es en la actualización de insumos para la proyección que se realiza con una periodicidad de dos o tres veces en el mes, y al inicio de cada mes para actualizar los insumos del mes anterior, y por último, le corresponde actualizar insumos para la base de castigados nuevos y actualizar los créditos que ya no están en castigo.

La constitución del área de riesgo se conforma mayormente por 14 personas distribuidas en diferentes cargos como se puede observar en el gráfico 1, el área es la responsable de brindar una información oportuna del riesgo de los productos y brindar proyecciones de la compañía entorno al comportamiento de los productos que se manejan y como se relaciona con el mercado general,

³ Sistema de Administración de Riesgo de Mercado

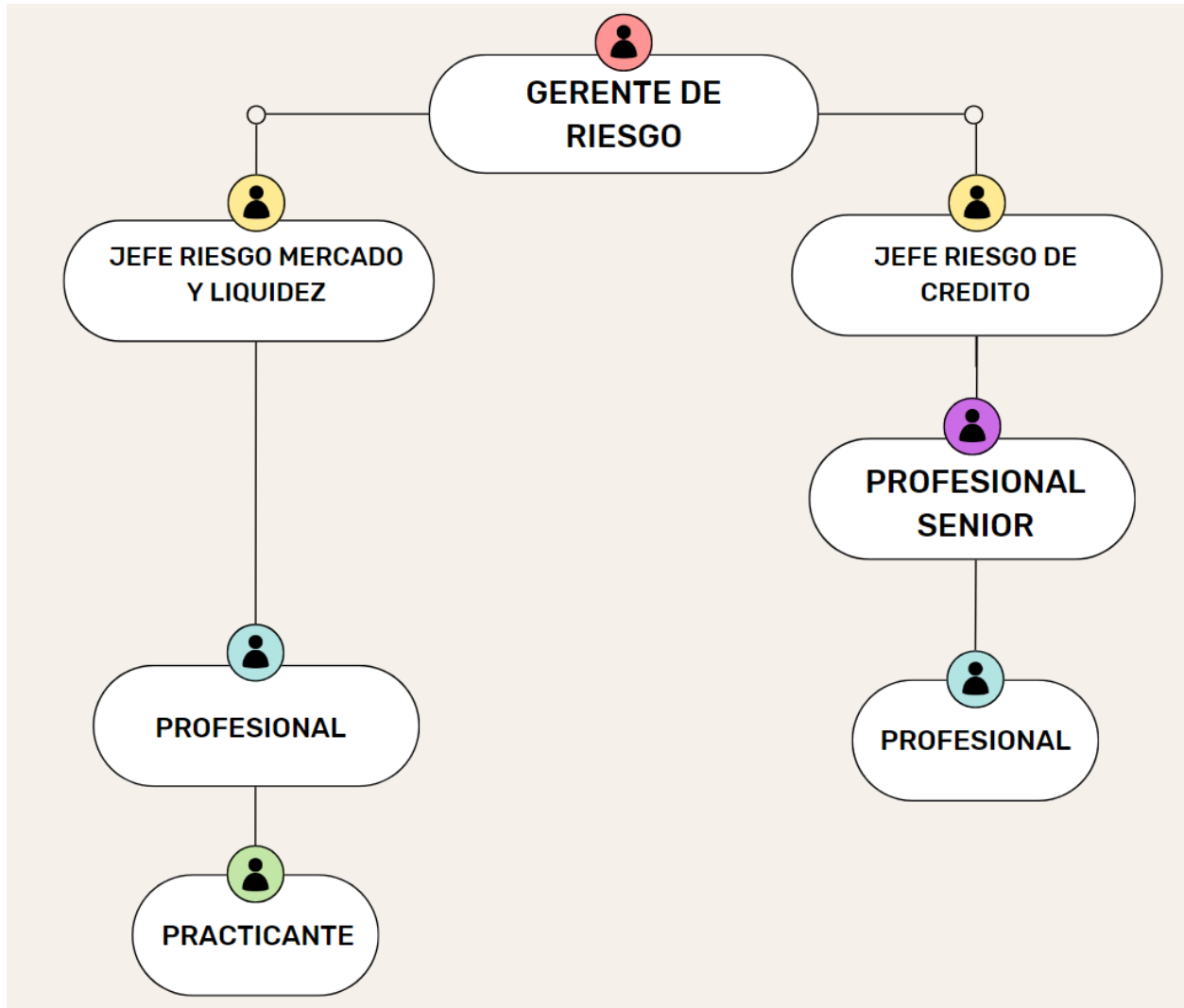
⁴ Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez

⁵ Índice de Cartera Vencida

además, de brindar información a la gerencia para toma de decisiones sobre captación y distribución de recursos.

Organigrama

Ilustración 1



Fuente: Elaboración propia

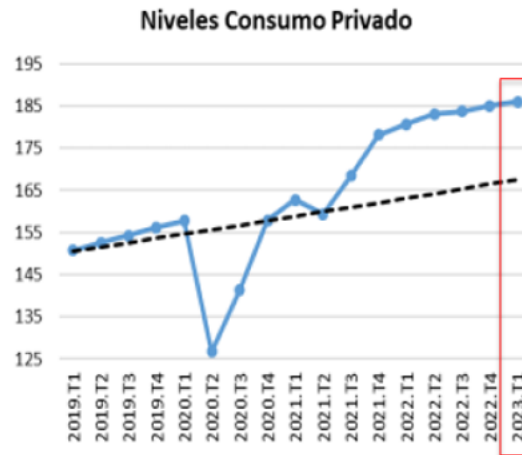
Análisis del entorno empresarial

En el análisis del entorno de la empresa se encuentran los clientes quienes son en su mayoría personas de bajos y medios recursos ya que esta empresa pone a disposición sus productos para las poblaciones de estratos 1, 2 y 3, dentro de estos productos están los microcréditos, créditos de consumo, cuentas de ahorro y cuentas corrientes, CDT's y créditos para pymes, La empresa está en un mercado con bastante competencia, y más con competidores fuertes como Bancolombia, Davivienda y el grupo AVAL, donde su competencia directa son bancos sin tanto poder adquisitivo ni fuerza de mercado mayoritaria, y como competencia indirecta actualmente está Rappi, ya que es una entidad que brinda créditos, sin ser constituida como entidad bancaria, otro competidor indirecto son los llamados gota a gota, ya que son prestamistas que sin ser regulados prestan este servicio a la población aprovechándose en muchos casos de la necesidad de las personas, o como los entes que están regulados como los fondos y las cooperativas de las empresas.

El banco está regulado por la superintendencia financiera de Colombia, el banco de la república, el fondo de garantías de entidades financieras y el ministerio de hacienda y crédito público, que son al mismo tiempo son un grupo de presión ya que debe estar monitoreando la actividad del banco para evitar fraudes y estafas para los clientes que depositan sus recursos y confianza en el banco.

Los aspectos como sociales, políticos, tecnológicos y ambientales afectan a la empresa de forma directa, ya que los cambios en el consumo de la población pueden aumentar o disminuir el flujo de efectivo, sin embargo, como podemos ver en la siguiente gráfica, el nivel de consumo privado en los hogares ha venido en aumento:

Ilustración 2

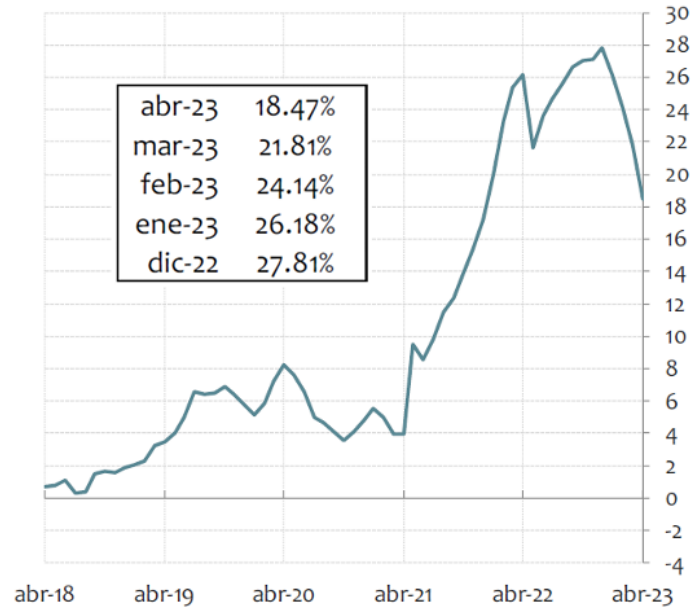


Fuente: DANE; Cálculos Banco de la República.

Por otro lado, la incidencia política al momento de las regulaciones y normativas, así como los impuestos pueden impactar al banco de forma negativa o positiva, en factor importante con el cual el banco puede prever el comportamiento de los clientes es por la inflación donde esta está presente tanto para los créditos de consumo como para los créditos de Pymes, en las siguientes gráficas, se podrá ver el comportamiento de la inflación en estos dos aspectos:

Ilustración 3

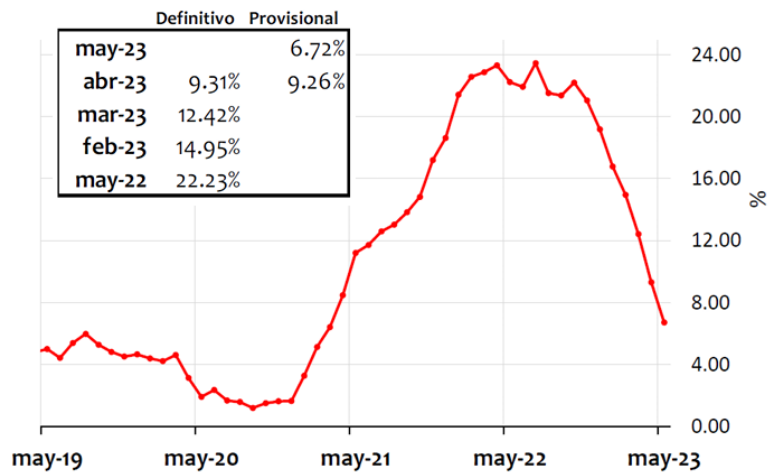
Caída marcada de la inflación de alimentos desde inicios de año



Fuente: DANE.

Ilustración 4

Descenso importante de la inflación de precios al productor (de oferta interna) desde Q2-22



Fuente: DANE.

En el ámbito tecnológico, un aspecto negativo es la seguridad de la información, y uno positivo es el alcance de los clientes, ya que no se necesita de un contacto físico y directo, sino que por medio de canales digitales se espera llegar a más población en regiones donde no hay sucursales físicas de la entidad, por último el aspecto ambiental *Ban100 por medio de Asobancaria, del que hacemos parte y por medio del cual buscamos promover la adopción de prácticas de sostenibilidad por parte del sector financiero en Colombia e integrar el marco regulatorio y las políticas hacia un modelo de desarrollo respetuoso con las necesidades económicas, sociales y ambientales de la generación actual y de las futuras.* (Quiénes somos: Conoce nuestra historia y compromiso L Ban100, s. f.)

Cultura Organizacional

En torno a la cultura organización de la compañía y en general del área de riesgo, la empresa brinda una serie de capacitaciones donde se refuerza el tema del trabajo en equipo, la camaradería, el respeto y la socialización de conflictos con la finalidad de tener un ambiente de trabajo óptimo y seguro, donde cada empleado sienta que puede aportar y sentirse cómodo, también cuentan con la promoción por medio de correos internos, donde se promueve la actividad física y mental, así como actividades que ayuden al trabajador, como pausas activas, talleres de ejercicios mentales, talleres grupales y reuniones presenciales para el trabajo en equipo, donde se reúne el personal de diferentes áreas para realizar trabajos conjuntos.

En el tema cultura propia dentro del área de riesgo, se puede identificar una buena relación entre los que la conforman, donde se reúnen ante fechas especiales como lo son los cumpleaños, ya que en estas fechas se decora el lugar de trabajo del cumpleañosero además de realizar un almuerzo con

todo el equipo de trabajo, o también en los baby shower, donde al futuro padre o futura madre se le brinda una pequeña ayuda voluntaria ya sea en efectivo, bonos o incluso artículos físicos, y adicional el grupo va y comparte un momento en un almuerzo.

Dentro del área de riesgo de la compañía, se cuentan con los recursos necesarios para desempeñar las actividades, aunque los equipos de cómputo no son los más óptimos, ya que son equipos de bastantes años y la capacidad de procesamiento y almacenamiento es limitada para la información manejada, aunque por otro lado, para el trabajo remoto el empleado debe contar con un computador personal para mayor facilidad, o cargar con el computador de la oficina que en mayoría de casos son computadores de escritorio, y para el contacto por llamada se debe contar con plan de datos personal, ya que no se suministra un teléfono empresarial, ya para el manejo de los procesos propios del área, la información o el tratamiento de los datos no es el adecuado, ya que estas bases de datos y de información se diligencian en su mayoría manualmente por medio de un documento o archivo Excel, lo que ocasiona en oportunidades problemas de digitación, formulación, o incluso entendimiento.

Otro aspecto de desorganización del área es que el practicante llega sin que el área tenga un conocimiento previo de días, sino que por el contrario le informan al área que el nuevo practicante llegará el siguiente día, por este motivo y por falta de organización el practicante llega sin tener labores o tareas asignadas, como ejemplo colocaré mi experiencia, dado que cuando se llegó a la empresa, la primera semana lo que se realizó fueron lecturas de manuales de la empresa, o manuales del Banco de la República, mientras que se generaba la solicitud para creación de usuario y permisos, para los cuales no hay un documento estandarizado que relacione que usuarios, que

aplicaciones y que permisos se deben solicitar al área de seguridad de la compañía, lo que generó que durante dos o tres semanas no hubieran tareas que realizar en la empresa, al preguntar a algunos de los compañeros ellos comentaron que es un problema en general, ya que las personas que generan estos permisos o usuarios tardan bastante en resolver los casos solicitados, y que al momento de llegar de improvisto no se tenía una idea clara sobre que labores debería desempeñar.

Otro aspecto diferente y que no se esperaba al momento de entrar a la compañía era la forma en que se manejan muchos procesos y formatos, ya que se actualizan y se manejan de forma manual, lo que puede ocasionar una pérdida de la información suministrada o el duplicado de esta.

Al mirar empresas donde trabajan familiares se puede ver que la empresa está en crecimiento, y que falta mucha organización en procesos y automatización también en los mismo, al mirar el tema de trabajo se podría manejar el trabajo remoto si se cuenta con los implementos necesarios, ya que no se desarrollan actividades que toque realizar netamente presencial, todo se maneja por medio de computadores y equipos tecnológicos, claro está que para la empresa es importante el contacto humano y el trabajo presencial, sin embargo, como se ha podido observar para las personas que no tienen asignado un parqueadero en la empresa, los costos de los parqueaderos circundantes tienen precios cercanos a los trece mil diarios, en caso de moto y veintiún mil en caso de carro.

Un problema que considero se podría evitar con un manejo óptimo de la información y con la automatización de procesos, es la perdida de información o el error al momento de realizar una formula en Excel, ya que en algunos casos el personal se ha tenido que quedar trabajando fuera de su horario e inclusive días de descanso en la solución de un formato, que tenía un error de una

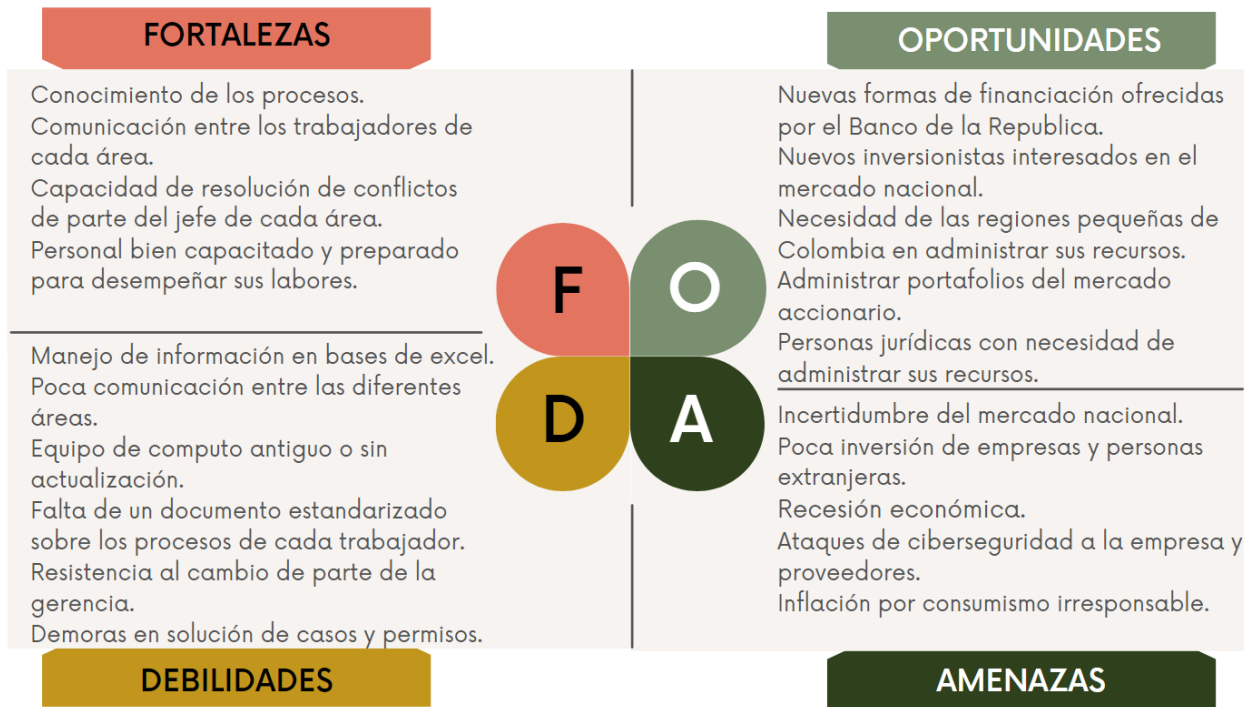
formula pegada que no estaba relacionando información precisa acarreando problemas para diferentes áreas, por lo que la información que se venía presentando no era la correcta, así como la incertidumbre que se generó hace unos meses por el despido de personal, ya que los directivos para rebajar costos tomaron acciones de despedir personal. Lo que le genera una mala imagen a las personas externas quienes pueden enterarse de situaciones como estas.

Algunos comentarios que he logrado escuchar frente al banco por medio de personas externas a la compañía ha sido que las tasas que se manejan con respecto a los créditos que se suministran son muy altas y que en muchos casos se han colgado en el pago de las cuotas, tanto para Ban100 como para Credivalores, he escuchado en palabras puntuales "es un robo" sin embargo, también he escuchado que ha ayudado a muchas personas a crecer y cumplir metas, aunque también se encuentran justas con el pago.

Análisis DOFA

El siguiente análisis DOFA se centrará en el área de riesgo de la compañía, ya que para realizar un análisis general de la empresa no se cuenta con la información suficiente:

Ilustración 5 DOFA



Fuente: Elaboración propia.

En el análisis de la matriz DOFA, encontramos que, como fortaleza de la compañía, hay un buen conocimiento de los procesos y una buena comunicación entre las personas que componen el área, además de que se resalta el profesionalismo y la preparación técnica de los trabajadores para desempeñar de la mejor manera sus labores.

En el apartado de las oportunidades, se puede ver que se puede dar un paso al frente al incursionar en nuevos segmentos o promover la empresa con el fin de captar nuevos inversionistas y así mismo nuevos clientes naturales y jurídicos que se encuentren en regiones más apartadas de Colombia, otra oportunidad será las nuevas facilidades y normativas de financiamiento que brinde y acobije el banco de la República.

En las debilidades se logra evidenciar un problema de la información en las bases de datos o aplicativos, y el equipo que en muchos casos no es el óptimo para la carga y procesamiento de la información, así como también se puede mejorar el tema de la seguridad de la información al

exportar muchas de las bases de datos que se manejan en formato Excel a aplicaciones como lo puede ser Power BI. Otra debilidad encontrada es la falta de conocimiento de un proceso estandarizado para el practicante y el personal en general de la empresa, dado que no se tiene un documento de funciones propias para el cargo.

Y por último están las amenazas de la empresa, encontramos situaciones como la inflación, la incertidumbre del mercado nacional y la poca inversión de empresas o personas extranjeras, y algo que ha estado ocurriendo en el país como los ataques cibernéticos a proveedores y empresas, donde se verá afectada la seguridad y confiabilidad de los datos que maneja el banco.

PROPUESTA PLAN DE MEJORAMIENTO

Para abordar el tema de una propuesta de mejoramiento para la empresa Ban100 dentro del área de riesgo. Al examinar el DOFA y otros factores internos a lo largo de la práctica, se encuentra que un factor clave para poder tener un desarrollo normal de las actividades diarias, es el tiempo de espera en el trámite de solicitudes al área de tecnología de la información y seguridad de la información, ya que se genera una pérdida de tiempo de aproximadamente un mes a incluso un mes y medio desde el momento en que se realiza la solicitud hasta una respuesta certera y correspondiente del caso, es decir desde la creación del caso, la solicitud de los permisos y aprobaciones, hasta la respuesta y tramite de los encargados en seguridad de la información y tecnología de la empresa.

En el caso del practicante, desde la llegada se tuvo que solicitar una serie de permisos desde la creación de usuario de red, ingreso a carpetas compartidas, creación de usuario para aplicaciones entre otros. El tiempo de espera para poder tener todos los permisos necesarios, teniendo en cuenta contratiempos, reprocesos y llamadas, fue de aproximadamente dos meses, tiempo que es excesivo para poder tener un buen desarrollo de las tareas asignadas, tomando en consideración que el tiempo de realización de las practicas es de seis meses.

Otro aspecto que se puede mejorar dentro de la empresa en general es el uso de aplicaciones de negocio más especializadas y con más seguridad y capacidad de almacenamiento que solo Excel

para muchas bases de datos, puesto que para la empresa o incluso el área acarrea una serie de problemas, desde la pérdida de la información hasta información no confiable, ya que cualquiera con acceso a estas carpetas puede modificar los datos de estas bases.

Para esto se proponen dos oportunidades de mejora, una especializada en el proceso del practicante y otra en mejorar la seguridad de la información.

Como primera oportunidad de mejora se propone la creación de un documento de estandarización de procesos propios del practicante y de cualquier persona que trabaje en la empresa, con esto, se espera un mayor control de las tareas a desarrollar en la práctica, para realizar este documento se propone realizar un backup de información y procesos, donde se enfatice en los permisos, aprobaciones (a quien solicitarlas) y rutas de carpetas de las carpetas compartidas a las cuales deberá solicitar permisos de acceso y edición.

Sin embargo, para que esta propuesta sea viable y se mejore el tiempo de desocupación del practicante y de cualquier miembro nuevo en la compañía, se debe coordinar y mejorar la comunicación entre el área de contratación y las áreas de la empresa, además de que el área de contratación le suministre los datos del practicante o del nuevo integrante, al área asignada con el fin de que el jefe directo sea quien coordine los permisos con antelación para que cuando el nuevo empleado llegue pueda tener su capacitación con normalidad por medio de la empresa, y posterior a esto el área le haga entrega de puesto, y capacitación de actividades a realizar, donde el responsable de esta actividad de crear el documento será el responsable del cargo, el cual conoce sus funciones y las aplicaciones y documentos que debe manejar y para los cuales tuvo que solicitar permisos, estos documentos se deberán dejar en una carpeta compartida guardada en la carpeta de cada área, y el nombre del puesto junto con la fecha de última modificación.

Para lograr medir su funcionamiento se tendrá que colocar en practica con el ingreso del nuevo personal, el cual será el responsable de solicitar cada caso con la información arrojada en la base dependiendo del cargo a desempeñar. Después de realizar la recolección de datos entorno al tiempo de espera y satisfacción de los casos se tomarán medidas sobre si continuar con este proceso o buscar nuevas soluciones a este problema que afecta a la compañía.

En el caso de las bases de información se recomienda exportar las bases de información a aplicaciones como Power BI (€ 9,40 – 18 por usuario), Klipfolio (\$ 29 por usuario), Oracle (6 millones), entre otras, que son herramientas digitales que permiten a las empresas administrar sus bases de datos de una forma segura e interactiva, además de presentar facilidades para la realización de informes para la toma de decisiones.

Para tener un mejor control sobre esta opción de mejoramiento, se debe descargar una base mensual, de la información para poner a discusión si la información manejada de esta nueva forma es más clara, eficiente y segura para todas las áreas, ya que lo que se buscará será un progreso en el trato y privacidad de la información. Donde el responsable de llevar a cabo esta actividad será cada integrante que maneje las bases de datos, ya que se debe diseñar para el beneficio de todas las áreas y no solo desde un punto de vista.

Estas dos opciones de mejoramiento de ser puestas en marcha tendrán un impacto positivo en la compañía ya que se disminuirá el tiempo de espera y desocupación de los nuevos empleados o practicantes, en al menos un 50% del tiempo, para lo cual se medirá por medio de la aplicación Sarita que es la encargada de recopilar datos de satisfacción con respecto al tiempo de respuesta de las solicitudes, ya que, si se solicitan todos los permisos necesarios en un caso, en vez de realizar uno cada semana o cada dos semanas, el tiempo de respuesta del personal de seguridad de la información o tecnología podrá atender el caso o los casos solicitados en un menor tiempo.

Por el otro lado, al exportar las bases de información de Excel a algunas de las propuestas se mejorará la seguridad de la información, así como la veracidad de la misma, ya que en algunos casos estas aplicaciones relacionan un posible duplicado de la información generando una alarma de advertencia, también mejora el tiempo de trabajo, dado que las bases en Excel cuando se cargan de mucha información se congelan o incluso si el computador no cuenta con las especificaciones necesarias pueden ocasionar la pérdida de la información sin copia de seguridad final si no se ha guardado previamente, lo que puede ocasionar problemas al momento de confiar en la información, como también problemas de pérdida de información y reprocesos para que se vuelva a restaurar el archivo manualmente.

Otro atractivo de exportar las bases de información a alguna de estas aplicaciones es la generación de informes interactivos y fáciles de entender, donde para las empresas tener informes claros y fáciles de entender con información confiable es una herramienta fundamental, ya que por medio de estos informes es donde se parte para tomar decisiones que pueden cambiar el rumbo de la compañía.

Conclusiones

1. Señalar los campos de formación requeridos con mayor intensidad para la realización de las funciones asignadas en la práctica.

Me parece que es importante enfatizar un poco más sobre la tecnología y seguridad de la información, así como brindar o impartir un curso en la universidad propiamente sobre manejo de aplicaciones como Power BI, SAS, SQL, entre otras, ya que son aplicaciones que las empresas han venido utilizando en los últimos años, con esto los practicantes pueden llegar a empresas donde no se manejen estas aplicaciones y proponer una reestructuración del manejo de información con más tecnicismos e inclusive un modelo para que la empresa pueda evaluar la viabilidad del proyecto y de esta forma el practicante y la universidad resalten más.

2. Señalar los temas que necesitan modificarse o incluirse en el plan de estudios.

Como lo expuse en el punto anterior me parece pertinente crear una electiva sobre el manejo de estas plataformas, también se puede modificar el enfoque de algunas materias propias de la carrera de administración de empresas donde su enfoque principal es el estudio del pasado y como se aplica en el momento. Me parece más adecuado tener un enfoque a la creación de conocimiento y procesos, con lo que tenemos hoy en día, estudiar las nuevas tecnologías emergentes y de qué forma podemos aprovechar todos los avances para la creación de una forma gerencial nueva que se acomode a cada empresa y no de unas formas de gerencia a las cuales las empresas se deben adecuar.

3. Evaluación práctica.

Me parece que lo realizado en la práctica empresarial brinda un nuevo conocimiento que es totalmente acorde a lo estudiado, puesto que las tareas a realizar, fueron sobre actualización de informes de riesgo, cartera, así como también se puso a prueba la capacidad interpretativa de estos

informes y de otros documentos propios de un área de riesgo de una empresa, el manejo de aplicaciones y la interpretación y estudio de un mercado, para conocer las regulaciones y oportunidades de un banco en el mercado nacional.

Por estos motivos me parece que la práctica cumplió con la mayoría de mis expectativas, puesto que al momento de la entrevista se me comunicó una serie de tareas a desarrollar que lograron captar mi atención y por las cuales tome la decisión de vincularme con la empresa, sin embargo, siento que no se cumplió del todo por la cantidad de tiempo libre que tuve en lo largo de estos meses. Pero en términos generales siento que la experiencia fue buena y enriquecedora.

4. Autoevaluación de la experiencia.

Es una experiencia para fortalecer relaciones profesionales, y mejorar las capacidades individuales, como responsabilidad, compromiso y respeto, donde esta experiencia deja conocer un poco más sobre el mercado nacional y conocer cómo está el sector financiero en el país, además del conocimiento y manejo de algunas aplicaciones que a futuro serán beneficios adquiridos.

En términos generales es una buena experiencia por los conocimientos adquiridos, las responsabilidades y el grupo de trabajo con el cual realice mis actividades diarias, sin embargo, siento que puede ser mejor la experiencia en esta empresa si se toma en consideración las recomendaciones del presente documento.

5. Conclusiones.

Durante el tiempo de realización de la práctica he logrado una serie de objetivos personales y profesionales donde puedo rescatar el tema del compromiso con el trabajo y la responsabilidad con mis labores y en la cual la empresa como mi jefe inmediato depositaron la confianza en mí, y como objetivo principal y profesional, desde el momento en que tome la decisión de realizar una práctica empresarial me propuse que aprovecharía el tiempo para aprender sobre lo que más

podiera, mi objetivo era la adquisición de conocimiento y hasta el momento lo he logrado satisfactoriamente, ya que cuando ingrese no tenia conocimiento de lo que realizaría y en este momento conozco el proceso y el porque se realizan los informes, así como de donde sale la información y para que se utiliza la información reflejada en cada informe o actualización de insumos.

6. Comentarios finales.

Para finalizar, Ban100 es una empresa que viene en constante crecimiento que espera convertirse en una empresa consolidada, sin embargo, debe actualizar muchos aspectos técnicos, así como también la cultura empresarial, entorno a la organización y comunicación entre áreas.

El proceso de entrevista de las diferentes empresas cuenta con una evaluación similar, donde las empresas ofrecen unas características similares para los practicantes que aspiran a trabajar en las compañías. Sin embargo, un consejo es que para cada entrevista y proceso al que se ingrese, se informen sobre la empresa, a que se dedica, años en el mercado, cobertura, sedes, si pueden aspectos más puntuales, u opiniones sobre la empresa, además de ser sinceros con la información arrójala en la hoja de vida y la información que se suministra en el momento de las entrevistas, para poder tener una buena práctica.

Al momento de la elección de la empresa donde se espera realizar la práctica empresarial se deben tener claros unos aspectos que se acomoden a las necesidades, características o aspiraciones del practicante, como lo puede ser la locación de la empresa, el horario laboral, si permiten o no estudiar mientras se realiza la práctica, el salario y si se cumple o no con los requisitos básicos que espera la empresa que cuente el aspirante.

Se recomienda evaluar la posibilidad de implementar el horario de trabajo por medio de teletrabajo en su mayoría, ya que el desplazamiento en la ciudad ha venido empeorando además que para las personas que cuentan con un vehículo propio tiene que pagar parqueadero externo a la empresa ya

que no cuenta con un parqueadero privado para todos los empleados y el tiempo de espera es incierto para la asignación de parqueadero.

A lo largo de este proceso agradezco a mis compañeros en Ban100 y a todos y cada uno de mis mis profesores por la confianza y paciencia depositada en mí, ya que gracias a ellos es que logré cumplir mis objetivos profesionales y personales.

Lista de Referencias o Bibliografía

Gutiérrez Aragón, Óscar. (2016). *Fundamentos de la administración de empresas* (2.^a ed.).

Ivanramos. (2022, 15 noviembre). *Las 11 mejores herramientas para reporting en empresas.*

Escala. <https://escala.com/blog/software-de-reportes>

Ortega, C. (2023, 16 agosto). *Cómo implementar un plan de mejora empresarial.* QuestionPro.

<https://www.questionpro.com/blog/es/plan-de-mejora-empresarial/>

Presentación «Entorno macroeconómico y perspectivas 2023» / Banco de la República. (s. f.).

<https://www.banrep.gov.co/es/publicaciones-investigaciones/presentaciones-discursos/entorno-macroeconomico-perspectivas-2023>

Quiénes somos: Conoce nuestra historia y compromiso L Ban100. (s. f.).

<https://www.ban100.com.co/quienes-somos>

Tableau: *Business Intelligence and Analytics Software.* (s. f.). Tableau. <https://www.tableau.com/>