

INFORME
TRABAJO DE FORMACION EMPRESARIAL

Juleeth Camila Mendez Florez

Administración de Empresas,
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano

Docente: Pilar Marcela González Martínez



Tabla de contenido

I.	BANCO AV VILLAS	3
	PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	5
	<i>Organigrama.....</i>	<i>9</i>
II.	PROCESO DE SELECCIÓN DEL PRACTICANTE.....	12
III.	PROCESO DE UBICACIÓN LABORAL.....	16
IV.	ENTORNO EMPRESARIAL	19
	<i>Proveedores</i>	<i>19</i>
	<i>Entes reguladores.....</i>	<i>26</i>
	<i>Iniciativas de la empresa</i>	<i>30</i>
V.	CULTURA ORGANIZACIONAL	35
VI.	DOFA.....45
VII.	PROBLEMA IDENTIFICADO.....	46
VIII.	PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	47
IX.	CONCLUSIONES.....49
X.	CUESTIONARIO	50
XI.	REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍAS.....52

I. Banco AV Villas

Esta entidad nace en el año 1972 como Corporación de Ahorro y Vivienda las Villas dedicada a la financiación del sector de la construcción y vivienda. En 1998 se delegó como miembro del Grupo Aval Acciones y Valores S.A., el grupo financiero más grande de Colombia y Centroamérica, controlada por Luis Carlos Sarmiento Angulo, esta entidad trabajaba bajo el sistema Unidad de Poder Adquisitivo Constante-UPAC, que en ese entonces era la manera principal de calcular el valor de los créditos para adquirir vivienda. Luego de unos años, en el 2000 exactamente se fusiona con la Corporación de ahorro y vivienda Ahorramas creada en 1972, la cual también hacía parte del Grupo Aval desde 1997 creándose el Banco AV Villas, una de las entidades financieras más importantes del país, siendo el cuarto banco comercial del Grupo Aval (Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Banco Popular). En 1999 se comienza a ejercer la nueva ley (Ley 546 de 1999) donde se deja a un lado el sistema UPAC y se comienza a trabajar con la Unidad de Valor Real- UVR, que actualmente aún se sigue usando y esta mide el poder adquisitivo de la moneda con respecto al Índice de Precios al Consumidor - IPC.

Este banco en la actualidad cuenta con 4241 empleados directos y 296 empleados externos,

196 oficinas físicas para atención al cliente en todo el país, su sede principal está ubicada en el edificio de la Dirección General carrera 13 # 27-51 en la localidad de Santa Fe en el barrio San Diego, para realizar consultas se encuentra la línea nacional 01-800-0518000 y también se encuentra la página web

<https://www.avillas.com.co/productos-en-oficina/>.

Su misión “*Crece al lado de nuestros clientes y de nuestra gente siempre innovando*” (AV Villas, 2023). Se centra en la columna vertebral de la organización, los clientes, se toca el tema del crecimiento juntos ya que son un complemento. El practicante plantea la siguiente modificación para la misión del banco. “La misión del Banco AV Villas es proporcionar soluciones financieras sólidas y confiables que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Estamos comprometidos con la excelencia en el servicio al cliente, la innovación y la responsabilidad social”.

Por otro lado, la visión que maneja la compañía es “*Marcar la pauta en la forma de hacer banca, de una manera dinámica e innovadora*” (AV Villas, 2023). No se ve un camino claro al cual se quiera llegar, no hablan de extendimiento territorial, ni busca de crecimiento empresarial, con las modificaciones adecuadas que propone el practicante la misión podría ser la siguiente: “Ser líder en la industria bancaria, reconocido por nuestra integridad, compromiso con la comunidad y excelencia en la atención al cliente. Este banco, más que una compañía es una segunda familia para todos sus colaboradores y estos mismos confirman los valores que lo identifican con las

encuestas realizadas por el banco a cerca de la conformidad del ambiente laboral. Respeto entre todos, sin importar cargos, edad o cultura siendo amables entre trabajadores, clientes y proveedores; Responsabilidad con cada tarea asignada logrando con cada una de ellas con los mejores resultados, siendo conscientes de las consecuencias que se podrían presentar y como podrían afectar negativamente su incumplimiento a la compañía y a los empleados; e integridad para así tomar buenas decisiones, haciendo lo correcto sin afectar los intereses de los demás. Valores tomados de: (Banco AV Villas, 2023, intranet corporativa para colaboradores del Banco AV Villas <https://ticunavirt/home/AplicacionesGestion.html>).

Cada una de las áreas se complementa para poder alcanzar cada uno de los objetivos, manejando estos valores en la vida cotidiana. Cada uno de los colaboradores es capacitado al ingresar a la compañía por medio de cursos y lecturas que son un requisito para comenzar en cualquiera de los cargos, para saber hacia dónde se dirige el banco , y lo ideal es hacerlo de la mano con ellos y de los clientes, de esta manera al realizar su trabajo de la manera debida, no solo están cumpliendo sus respectivas funciones de su cargo, también están llenando las expectativas propuestas de los clientes, y lo más importante están ayudando a que la compañía crezca, innovando y alcanzando cada una de las metas para poder llegar a liderar el sector de la banca comercial

Portafolio de productos y servicios

Este banco tiene un gran portafolio de servicios donde se pueden encontrar productos

de crédito y productos para ahorrar.

Entre los productos del activo, es decir los productos de crédito se encuentran:

Productos de libre inversión: Es un crédito que el banco otorga a las personas que previamente pasaron por el estudio y cumplen con todas las características requeridas, este dinero, como su nombre lo indica puede ser destinado para cualquier actividad que el cliente desee.

Tarjetas de Crédito: Esta tarjeta se la emite el banco al cliente con el fin de que pueda adquirir productos y servicios cuando este no tenga el dinero en efectivo en ese momento y que también pueda ser diferido si el cliente así lo requiere a las cuotas que mejor se le ajusten.

Crédito compra de cartera: Esta línea le permite al cliente unificar todos los créditos que tenga activos en otras entidades financieras, por lo general se ajusta una cuota que beneficie al cliente con respecto a la que ya maneja mejorando su flujo de caja.

Crédito Rotativo: Este producto adapta un cupo de crédito el cual puede ir creciendo su valor inicial con respecto a las cuotas que el cliente vaya pagando, es decir que el cupo se va renovando según el cumplimiento.

Compra de cartera con tarjeta de crédito: Esta alternativa le permite al cliente trasladar sus créditos activos con otras entidades con los beneficios que tiene con su

tarjeta de crédito como tasas preferenciales y extender el plazo su pago.

Adelanto de nómina: Este beneficio solo aplica para los clientes que la nómina de la empresa en la que trabajan esté vinculada con el banco, y consiste en adelantar el pago mensual/quincenal de su salario para intereses personales.

Crédito de libranza: Este crédito se puede utilizar para la financiación de cualquier tipo de proyecto, va dirigido para personas empleadas y pensionadas, su objetivo es que mensualmente el banco descuente de su cuenta de nómina o mesada pensional la cuota correspondiente de cada mes hasta completar el pago total del crédito.

Crédito educativo: Este crédito va dirigido a las personas que quieran realizar algún estudio de educación superior, y no cuentan con los recursos para pagarlo de contado. Este crédito aplica para técnicos, tecnólogos, diplomados, pregrados o postgrados. La finalidad de este crédito es financiar el valor de la matrícula con una tasa de interés mucho más baja que la de los demás créditos, dando al estudiante la opción de pagar en un corto o largo plazo.

Crédito hipotecario: Así como el anterior crédito, este se destina únicamente para compra de vivienda apoyando a las personas que quieren adquirir su vivienda nueva o usada, pero en este caso la vivienda actúa como garantía de préstamo hasta que la/las personas terminen de pagar el crédito. El banco tiene convenios con constructoras que establecen colaboraciones para ofrecer a los clientes precios más bajos en sus proyectos.

En los productos del pasivo, es decir, productos para ahorro se encuentran:

AFC: La cuenta “Ahorro para el Fomento de la construcción” es una cuenta cuyos recursos se destinan únicamente a temas de vivienda como pago inicial de compra de vivienda, pago de las cuotas del crédito de vivienda, o para construcción de vivienda en lote propio.

Cuenta Certivillas: Es una cuenta para ahorrar que genera dos tipos de interés (uno diario (base) y otro trimestral (adicional) que le permite a los clientes cumplir sueños, metas y objetivos a corto, mediano o largo plazo, estableciendo el valor y la periodicidad en la cual desean realizar sus ahorros.

CDT: “Certificado de Deposito a Termino” es un título valor donde los clientes pueden invertir una suma de dinero con una tasa pactada y un periodo fijo, durante este tiempo el usuario no puede utilizar ni mover el dinero, pero en la cuenta se le está generando rentabilidad. La tasa de interés de un CDT suele ser mayor a la de una cuenta de ahorros estándar

Ahorro plan aval: Es una cuenta de ahorro diseñada para que las personas puedan ahorrar para la cuota inicial de una vivienda, cubriendo todos los beneficios y subsidios de vivienda de interés social VIS.

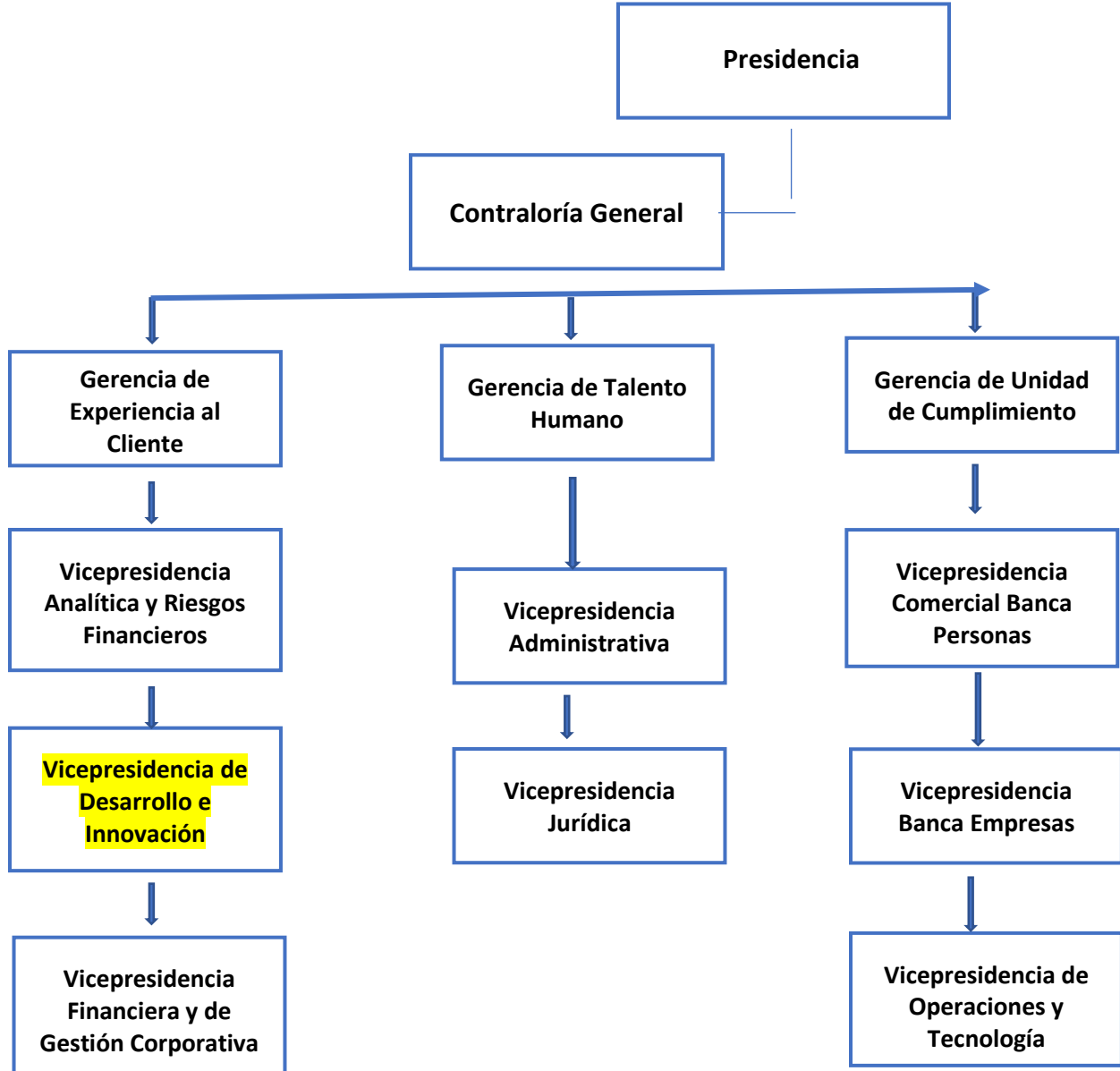
Cuenta nomina sin convenio: Esta cuenta es para las personas que estén empleadas y no cuenten con convenio nomina en el banco. Al traer su nómina externa al banco puede contar con múltiples beneficios.

Estos productos pueden ser encontrados en la página web del banco, allí se encontrarán requisitos y documentos solicitados para cada uno de los ellos. Para la apertura de las cuentas la persona se debe acercar a la oficina más cercana con los documentos solicitados previamente en la página, por lo general esto tarda menos de un día si no se presentan inconvenientes externos.

Algunas de las maneras en que la entidad realiza marketing del portafolio de sus productos es a través de la estrategia de promoción de sus servicios financieros por medio de campañas publicitarias, esto se puede lograr por medios de comunicación como comerciales en televisión, radio, redes sociales, eventos locales o en ocasiones los colaboradores del banco especializados en productos y servicios se comunican con personas naturales y jurídicas por medio de llamadas telefónicas para ofrecer los mismos, de esta manera se busca llegar a nuevos clientes. Pero la estrategia más importante que se maneja es sosteniendo una buena relación entre los clientes y la entidad, siendo constantes con cada uno de sus intereses, creando una fidelización de su parte y haciendo que este de una buena imagen del banco y consigo traiga más clientes.

Organigrama

Para nadie es un secreto que una entidad financiera como es el Banco AV Villas maneja un organigrama muy extenso ya que cuenta con muchas dependencias y áreas que hacen que su funcionamiento sea más eficiente, a continuación, se muestra una parte resumida de las dependencias principales del banco (Se resalta en color amarillo la dependencia donde se encuentra ubicado el practicante).



Fuente: Elaboración propia

- Presidencia
- Contraloría General
 - Gerencia de Auditoría Riego Tecnológico
 - Gerencia de Auditoría Sistemas de Administración de Riesgo
 - Gerencia de Auditoría de Riesgo de la Operación
- Gerencia de Experiencia al Cliente
 - Dirección de Relacionamiento con Cliente
 - Dirección de Conocimiento de Cliente
 - Jefatura de Aseguramiento de Calidad
- Gerencia de Talento Humano
 - Dirección de Gestión Organizacional
 - Dirección de Aprendizaje y Desarrollo
 - Dirección de Cultura y Vida
 - Dirección de Relaciones Laborales
 - Dirección de Gestión de Personal
 - Dirección de Selección
- Gerencia de Unidad de Cumplimiento
 - Dirección de Unidad de Cumplimiento

- Dirección de Cumplimiento normativo y soporte
- Vicepresidencia Administrativa
 - Dirección de Control Administrativo y Logístico
 - Dirección de Infraestructura Física
 - Dirección de Seguros
 - Dirección de Abastecimiento
 - Dirección Administrativa País y Gestión BRP
 - Dirección Administrativa Regional Bogotá y Centro
- Vicepresidencia Analítica y Riesgos Financieras
 - Gerencia de Gestión y Normalización Activos
 - Gerencia de Crédito Personas
 - Gerencia de Seguridad y Ciberseguridad
 - Gerencia de Riesgo Operacional
 - Gerencia de Analítica y Riesgos de Tesorería y Balance
 - Gerencia de Políticas de crédito empresas y sectores económicos
 - Gerencia de Medición de Riesgos
- Vicepresidencia Comercial Banca Empresas
 - Gerencia de Estrategia Comercial Banca Empresas
 - Gerencia de Banca Corporativa Bogotá
 - Gerencia de Pyme y Empresarial Bogotá
- Vicepresidencia Comercial Banca Personas

- Dirección de Desarrollo y Seguimiento Comercial
- Dirección de Inteligencia y Soporte Comercial
- Dirección de Optimización Canales
- Vicepresidencia Desarrollo de Negocios e Innovación
 - Gerencia de Segmento de Personas y Empresas (Area donde se ubica actualmente el practicante)
 - Gerencia de Transformación Digital
 - Gerencia de Contact Center
 - Dirección de Publicidad
- Vicepresidencia Financiera y de Gestión Corporativa
 - Gerente de Tesorería
 - Gerente de Planeación
 - Gerente de Contabilidad
 - Gerente de PMO
 - Gerente de Crédito Empresas (Pyme)
 - Gerente de Crédito Corporativo
- Vicepresidencia Jurídica
 - Gerencia de Gestión y Soporte Corporativo
 - Gerencia de Defensa Judicial
 - Gerencia de Negocio Bancario
- Vicepresidencia operaciones y Tecnología
 - Gerencia de Desarrollo

- Gerencia de Infraestructura
- Gerencia de Telemática
- Gerencia Nacional de Cartera
- Gerencia Nacional de Operaciones
- Gerencia de Ingeniería Bancaria

II. PROCESO DE SELECCIÓN DEL PRACTICANTE

El estudiante después de realizar la entrevista y pasar por los debidos filtros y pruebas es asignado a un área para cumplir ciertas funciones, en este caso, el practicante es asignado en la Vicepresidencia de Desarrollo de Negocios e Innovación en el área de Segmento Preferente ubicada en el edificio de Dirección General, piso 11 costado occidental. El objetivo de esta área es “definir y liderar el desarrollo y sostenibilidad del Modelo Integrado de Gestión Preferente y la Oferta de Valor del Segmento, que permitan el crecimiento en clientes y volumen de negocio, a través de estrategias rentables y un esquema de servicio diferenciado, en trabajo conjunto con las diferentes áreas de la organización”. Banco AV Villas, (30 de Octubre 2023), Intranet corporativa para colaboradores del Banco AV Villas, <https://ticunavirt/home/AplicacionesGestion.html>. Esta área se encarga de gestionar los productos y la atención de los clientes preferentes, es decir, lo clientes de alto valor para la banca de personas por su perfil financiero y económico. Para que las personas logren ser clientes preferentes dentro del banco tienen que cumplir algunos requisitos. Teniendo un perfil financiero, si la persona es , debe tener un ingreso de 6 o más

salarios mínimos legales mensuales vigentes SMLMV, si por el contrario es independiente o transportador debe tener ingresos de 10 o más salarios mínimos legales mensuales vigentes – SMLMV. Por otro lado, pueden ser parte de la banca preferente por algunas condiciones especiales o volumen de negocios estipulados en el manual del banco, donde se informa que los clientes que cierran el año con un promedio de captación mayor o igual a 110 salarios SMLMV, o un saldo de colocación en productos del activo mayor o igual a 270 SMLMV, o en su volumen total de negocios es decir productos del activo y pasivo cuenten con un saldo mayor o igual a 300 SMLMV. Estos clientes son muy importantes para la compañía ya a pesar de ser menor cantidad que los clientes masivos (personas con ingresos menores a 6SMMLV), son los que traen la gran mayor parte del pasivo al banco.

El área de Segmento Preferente está conformada por 7 personas (incluyendo el practicante), la encabeza la jefe Giovanna Correa Bernal, quien además de ser la directora de dirección de oferta de segmento preferente, también es jefe inmediato del practicante, es la Product Owner de dos mesas ágiles (Credivillas y Fiducia) y maneja diversos temas conjuntos a otras áreas.

También, es la responsable de los productos del área (Certivillas, Credivillas, Cuenta Corriente, Cuenta Premium, Cupo rotativo y Leasing Habitacional).

Las siguientes personas del área son los “analistas especializados 2”, Nelson Esteban Gómez encargado de crear estrategias para el cliente interno que es la red comercial para poder atraer clientes externos y que estos se mantengan dentro de la organización y hacer capacitaciones directamente con los

gestores de relación para reforzar modelo del área. (Los gestores de relación son una persona que se le asigna a un cliente preferente para que este tenga una atención totalmente personalizada y diferente a la atención masiva ya sea de manera presencial en las oficinas, teniendo un espacio específico para banca preferente con menos tiempos de espera y mayor conocimiento de productos, o virtualmente donde recibirán mensajes y llamadas continuamente para apoyar en cada uno de los procesos que el cliente preferente se encuentre) y Janeth Granados quien es la que se encarga de ejecutar el proyecto de mejoras del producto de Credivillas y las nuevas modificaciones que se realizan en la banca móvil, haciendo semanalmente un Roadmap para la planeación de las actividades del equipo Scrum que trabaja este producto (los integrantes de la mesa que ejecuta este producto son personas de otras áreas diferentes a Segmento Preferente), se realiza una ruta de simulado cuando no se cumplen los requerimientos establecidos y un refinamiento para corregir los errores presentados. También maneja el Crédito Rotativo para que este tenga un buen funcionamiento y se pueda innovar cada vez más. Las siguientes tres personas tienen el cargo de “analistas 2”. Geraldine Hernandez quien se encarga de capacitaciones a la red comercial de productos nuevos, mantenimiento de las cuentas AFC y dinero extra (cupo rotativo), seguimiento de la gestión del modelo de atención, asignación de portafolios, seguimiento de informes del modelo y producto, apoyo cuenta premium y comunicación del modelo ferias a las cuales el banco asiste, realizando todo el proceso de apoyo, permisos, organización y logística. Jeisson Cobos encargado de

productos de vivienda como créditos hipotecarios y créditos de leasing habitacional y financiero, realizando estudios de mercados y trabajando en las implementaciones que se les hacen frecuentemente a estos créditos como los requisitos para adquirirlos, monto de financiación, opción de compra, y los beneficios a los que la banca preferente podría aplicar al adquirir alguno de estos productos. Asimismo realiza el desarrollo cuenta premium que es una cuenta de ahorro donde los clientes preferentes ingresan su dinero y tienen una bonificación diaria en pesos en dicho valor. Carlos Yanguas encargado de la mesa de fiducia y su nuevo producto FIC - Fondo de inversión colectiva que quiere hacer sinergia con Corficolombiana que también es una entidad del Grupo Aval para crear un valor plus al producto en comparación con otros bancos buscando que este sea un fondo universal de bajo riesgo para los clientes y trabajar de la mano con AMV – autorregulador del mercado de valores. Y por último el practicante.

Su horario de trabajo es de lunes a viernes de 8:00am a 5:30pm, al ser practicante no tiene un cargo específico pero si unas funciones estipuladas, como realizar los informes diarios de Sistema de Información Gerenciada - SIG y cuenta premium, realizar la data diaria de segmento preferente, actualización de cuotas por millón en intranet corporativa, además de ser el apoyo de los integrantes del área en temas de memorias de reuniones, matrices de competencias, actualización de la información correspondiente al segmento Preferente, tasas y tarifas, realizar benchmarking para poder

analizar el sector financiero y como la competencia está actuando frente a las diferentes situaciones que se presentan en la sociedad y apoyo en logística y montaje en tema de ferias

III. PROCESO DE UBICACIÓN LABORAL

Para el proceso de ubicación laboral, el practicante al encontrarse en últimos semestres de su carrera recurre a la realización de su hoja de vida, buscando una plantilla en internet en el sitio web de Canva ya que allí se pueden encontrar gran variedad de diseños y se puede escoger el que más se adapte a sus necesidades y gustos. Estando allí procede a colocar su información personal como su nombre, la carrera que actualmente está estudiando, una breve descripción de sí mismo, sus habilidades y competencias que puede desarrollar fácilmente, sus estudios, experiencia laboral, medios de contacto como numero de celular o teléfono fijo, correo electrónico, referencias personales y familiares. Esta la tendría de manera digital y física.

El practicante recibió varias llamadas de empresas que lo contactaron por contacto directo con la universidad, tomando en cuenta cada una de ellas para su proceso de elección, fue contactado por empresas como Famisanar, ICONTEC, Brinks, CasaLuker y Seaphia. En total asistió a dos entrevistas, pero una de ellas fue por contacto propio. La primera entrevista fue con la

empresa ICONTEC, esta fue realizada de manera virtual por una de las psicólogas de la organización, donde se hicieron preguntas personales y de temas académicos, también se hizo una breve presentación de la compañía, horarios y funciones, luego de esto la empresa envió las debidas pruebas psicotécnicas para continuar con el proceso, pero al mismo tiempo el estudiante fue citado a entrevista por el Banco AV Villas que contacto por medio de la plataforma de CompuTrabajo donde se informaba que el Banco se encontraba en busca de practicantes. Esta entrevista se realizó de manera presencial, y fue un poco más dinámica que la anterior, ya que una de las pruebas se enfocaba en dibujar, y con ello inventar una historia, además de esto, al hacer contacto presencial se puede entablar una conversación más fácilmente con la psicóloga encargada, también, se realizaron muchas más preguntas personales, académicas y laborales que en la empresa ICONTEC.

El practicante pudo evidenciar que tiene fortalezas a la hora de realizar una entrevista, como la puntualidad, la fluidez para expresar sus ideas, la facilidad de entablar una conversación, una buena capacidad de análisis, pero así mismo pudo evidenciar que tiene ciertas cosas por mejorar y aprender, como la falta de experiencia en temas financieros y contables. De igual manera recibió algunas pruebas psicotécnicas que debió realizar y enviar vía correo electrónico para ser revisadas por la psicóloga.

Luego de pasar al siguiente filtro de estas dos empresas, decide optar por la opción del Banco AV Villas ya que a pesar de tener el mismo horario laboral y mismo valor de auxilio económico, el banco le propuso la opción de que si durante el proceso de prácticas tenía un buen desempeño y realizaba un buen trabajo podría quedar contratado luego de terminar el contrato de aprendizaje. El banco al ser una entidad financiera tan grande tiene muchas áreas donde puede aprender diversos temas, por otro lado, el banco le quedaba un poco más cerca a su lugar de residencia, por ende, era la mejor opción.

Al ingresar, el practicante recibió su debida inducción, donde tuvo que leer primeramente el reglamento interno del banco, el código de ética y de buen gobierno, el SG-SST (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo) y otras normativas donde se evidenciaba que al ingresar al banco iba a manejar información confidencial de muchas personas y empresas, por ende esta información debe permanecer únicamente en las oficinas, en dado caso de sacar esta información vía correo o físico, el practicante además de ser retirado de su cargo, tendría problemas judiciales.

Al llegar a su área asignada (Segmento Preferente) se encontró con los integrantes de esta, los que tenían una bienvenida preparada, así que le dieron una buena acogida y una de sus compañeras le dio un recorrido por las partes principales del edificio. Durante la primera semana el practicante estuvo observando y tomando nota de todo lo que ahora pasaría a ser sus

labores diarias, después de esto comenzó a realizar según indicaciones cada uno de sus compromisos.

Esto le dio a entender al practicante que para entrar al mundo laboral se necesitan unos aspectos muy importantes, el primero es tener los objetivos y metas claras de lo que se está buscando, teniendo en cuenta que lo que se busca debe ir acorde a las habilidades y experiencia con las que la persona cuenta, además de esto la persona antes de presentarse a la entrevista de trabajo debería consultar un poco sobre la empresa, su historia, su actividad económica, clientes y demás. Y estando allí demostrar la facilidad para adaptarse a diferentes entornos siempre con actitud positiva.

III. ENTORNO EMPRESARIAL

Haciendo un análisis del entorno empresarial se puede evidenciar que los clientes son la columna vertebral de la organización ya que sin ellos no sería posible la existencia de el/los banco/s, ya que con el pasivo que ingresa (es decir el dinero que el cliente ingresa al banco ya sea por medio de un CDT, cuentas de ahorro, etc.) se genera el dinero que se utiliza para cubrir el activo (es decir dinero que el banco presta a los clientes como créditos de libre inversión, vivienda, educación, entre otros).

Los clientes se dividen en personas naturales (banca personas) y personas jurídicas (banca empresas), cada uno de estos clientes tiene una segmentación y un nivel dentro de la organización dependiendo sus activos e ingresos, de esta manera tendrán una atención distintiva según su tipo. Los clientes con ingresos superiores a 6 SMLMV entran a la categoría preferente del banco, por ende tienen una atención mas personalizada y cuentan con las beneficios que los clientes de segmento masivo (personas con ingresos inferiores a 6 SMLMV)

Proveedores

Por otro lado, la compañía maneja muchos Software o productos físicos que no son propios, estos los proveen otras empresas, cabe aclarar que cada una de las dependencias maneja distintos proveedores, los siguientes son algunos de los que se manejan en la vicepresidencia de desarrollo de negocios e innovación:

Figura 1. Aplicativo Requerimientos Jira



Nota: Fuente tomada de Banco AV Villas, (30 de octubre) Intranet corporativa para empleados del Banco AV Villas

<https://ticunavirt/home/AplicacionesGestion.html> .

Este es uno de los proveedores de servicios, este software es utilizado por las mesas agiles que utilizan la metodología de Scrum, en este aplicativo se manejan

cada uno de los Sprint (periodo de tiempo de dos semanas) donde se dividen las tareas de cada uno de los integrantes, haciendo los siguientes cuestionamientos para cada una de las actividades: yo como:, necesito:, para:, criterios de aceptación:, y en cada Daily se reúne el equipo y evalúa en este aplicativo el cumplimiento de cada una de las tareas.

Figura 2. Aplicativo CRM



Nota: Fuente tomada de Banco AV Villas, (30 de octubre) Intranet corporativa para empleados del Banco AV Villas <https://ticunavirt/home/AplicacionesGestion.html> .

En este aplicativo se puede encontrar los datos demográficos del cliente, edad, nivel de educación, datos de contacto, ventas potenciales e interacciones del cliente (PQRS).

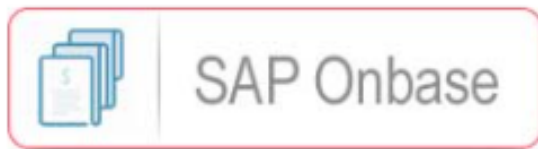
Figura 3. Aplicativo SAP



Nota: Fuente tomada de Banco AV Villas, (30 de octubre) Intranet corporativa para empleados del Banco AV Villas <https://ticunavirt/home/AplicacionesGestion.html> .

SAP es una empresa que se destacó mundialmente por desarrollar softwares empresariales para la reducción de operaciones y procesos en distintas compañías. Este software es utilizado para factores como: Finanzas, experiencia del cliente, gestión de red y gastos, transformación digital, ventas, recursos humanos entre otras.

Figura 4. Aplicativo SAP Onbase



Nota: Fuente tomada de Banco AV Villas, (30 de octubre) Intranet corporativa para empleados del Banco AV Villas

<https://ticunavirt/home/AplicacionesGestion.html> .

En este aplicativo se administran y se cargan todos los documentos solicitados a los clientes de forma digital, además de esto ayuda a la resolución de errores, aprobaciones y facturas.

Figura 5. "International Bussiness Machines"



Nota: Fuente tomada de Banco AV Villas, (30 de octubre) Intranet corporativa para empleados del Banco AV Villas

<https://ticunavirt/home/AplicacionesGestion.html> .

Es una empresa de tecnología y servicios que se encarga de proveer al banco todos los equipos tecnológicos como servidores, sistemas operativos, y personal para

manejar la mesa de ayuda y apoyar toda la parte de soporte técnico y servicios de consultoría.

Figura 6. Empresa de Aseo Casalimpia



Nota: Fuente tomada de Banco AV Villas, (30 de octubre) Intranet corporativa para empleados del Banco AV Villas
<https://ticunavirt/home/AplicacionesGestion.html> .

Esta empresa es la encargada de prestar el servicio de limpieza, desinfección, fumigación y otros, además de esto provee los equipos y elementos de aseo y limpieza con los que estas personas prestan el servicio y los necesarios para los colaboradores del banco.

Figura 7. Empresa GrafiVision



Nota: Fuente tomada de Banco AV Villas, (30 de octubre) Intranet corporativa para empleados del Banco AV Villas
<https://ticunavirt/home/AplicacionesGestion.html> .

Se encargan de la impresión de paneles, afiches, anuncios, volantes, calendarios y demás que se les envían desde el área de publicidad del banco.

Figura 8. Empresa Shutterstock

Nota: Fuente tomada de Banco AV Villas, (30 de octubre) Intranet corporativa para empleados del Banco AV Villas

<https://ticunavirt/home/AplicacionesGestion.html> .

Se encarga de proveer las imágenes y videos que se utilizan para las publicaciones en la página web del banco, noticias y redes sociales. También para la publicidad que se le hace al banco por medios físicos como volantes. Cabe aclarar que únicamente pasan las imágenes de forma digital para ser manejadas directamente en el área de publicidad ya que el servicio de esta empresa no es de impresión o publicidad.

Figura 9. Empresa Tessi

Nota: Fuente tomada de Banco AV Villas, (30 de octubre) Intranet corporativa para empleados del Banco AV Villas

<https://ticunavirt/home/AplicacionesGestion.html> .

Esta empresa es un intermediario entre el banco y los dueños de viviendas/constructoras cuando se realizan Créditos Hipotecarios o de Leasing, administrando los inmuebles, gestionando la data de impuestos y cuotas del mismo. A través de ellos se tienen respuestas mas rápidas, es más segura la contratación y el servicio es calificado con una calidad mejor.

Figura 10. Empresa Cisco

Nota: Fuente tomada de Banco AV Villas, (30 de octubre) Intranet corporativa para empleados del Banco AV Villas
<https://ticunavirt/home/AplicacionesGestion.html> .

Se encargan de proveer todos los componentes de red como routers, switches y los teléfonos con los cuales los colaboradores se comunican entre si y con las personas externas a la organización por medio de la extensión correspondientes.

Figura 11. Empresa Lenovo

Nota: Fuente tomada de Banco AV Villas, (30 de octubre) Intranet corporativa para empleados del Banco AV Villas
<https://ticunavirt/home/AplicacionesGestion.html> .

Esta empresa provee los equipos portátiles para los colaboradores que trabajan remotamente o para que se puedan desplazar dentro de la organización sin dejar de trabajar.

Figura 12. Empresa ATH



Nota: Fuente tomada de Banco AV Villas, (30 de octubre) Intranet corporativa para empleados del Banco AV Villas <https://ticunavirt/home/AplicacionesGestion.html> .

Esta compañía ofrece corresponsales bancarios donde nuestros clientes pueden realizar cualquier proceso de retiros o consignaciones, están por muchos lugares del país ofreciendo soluciones ágiles.

Figura 13. Empresa Inter Servicios S.A.S



Nota: Fuente tomada de Banco AV Villas, (30 de octubre) Intranet corporativa para empleados del Banco AV Villas <https://ticunavirt/home/AplicacionesGestion.html> .

Esta empresa se encarga de la operatividad y logística de los archivos que deben enviarse por medio de mensajería física. Son responsables de llevar y recoger documentos desde el banco hasta el lugar solicitado o viceversa.

Por otro lado, el banco se desempeña en el mercado financiero teniendo como competencia directa entidades financieras como Bancolombia, Davivienda, BBVA incluso los mismos integrantes del Grupo AVAL como Banco de Bogotá, Banco de Occidente y Banco Popular ya que así

pertenezcan al mismo grupo financiero ofrecen productos similares a los clientes. Como competencia indirecta están las cooperativas de crédito, Fintech y otras instituciones diferentes a bancos que ofrezcan servicios financieros.

Entes Reguladores

El banco al ser una entidad financiera de alta importancia esta supervisado por los siguientes entes reguladores:

Superintendencia Financiera de Colombia: Es el sistema financiero de Colombia y se encarga de la supervisión y regulación de las actividades que realiza en Banco AV Villas, para verificar que este opere de manera segura cumpliendo cada una de las leyes y regulaciones financieras. También es un ente muy importante para los clientes, ya que una de sus prioridades es la protección de los intereses de los consumidores bancarios, para que los productos que adquieran sea cien porcientos transparentes y el banco cumpla con toda la norma ética y requisitos de control que deben tener cada uno de estos, previniendo casos de corrupción que se puedan presentar fraude y lavado de dinero. El Banco AV Villas es monitoreado constantemente por esta entidad para verificar el cumplimiento normativo y su estabilidad financiera.

Banco de la Republica: Este juega un papel importante en el sistema financiero de Colombia, afectando al Banco AV Villas y los demás bancos del

país, ya que maneja la regulación política y monetaria, tiene la responsabilidad del mantener la estabilidad de precios, es decir controlar la inflación, y esto afecta directamente al Banco AV Villas y sus productos ya que un desfase de la inflación puede ocasionar perdidas con valores de los valores de los activos otorgados a los clientes en fechas pasadas.

También, el Banco de la Republica establece una tasa de interés de referencia para que los demás bancos que respecto a esta los banco puedan ofrecer una de fácil adquisición para sus clientes, y lo más importante, es el banco de reserva para el Banco AV Villas y demás bancos comerciales ya que allí suelen mantener sus cuentas como un requisito que deben cumplir para que siempre existe liquidez en el sistema bancario.

Gobierno Nacional: El gobierno a través de sus agencias reguladoras financieras establece unas reglas que el banco debe cumplir para así operar de manera segura y legal. Algunas de estas políticas fiscales gestionan el gasto público y los impuestos, para implementar el crecimiento económico el país.

Para el banco el ámbito político puede influir en términos de regulaciones y cambios en las leyes financieras o fiscales que puedan afectar sus actividades, viéndose afectada la confianza de los clientes esto se puede dar por muchas circunstancias pero una de ellas es el cambio de gobierno ya que consigo llegaron los altos niveles de inflación y aumento en las tasas de interés, como consecuencia un gran endeudamiento externo por parte de los bancos a nivel general en Colombia, así mismo se ve afectado el ámbito

económico, ya que su objetivo principal es brindar un buen servicio financiero, y si esto no perdura se verá afectado su funcionamiento y rentabilidad. Por esta razón es tan importante que los bancos se adapten al entorno económico para poder tener éxito.

Algunas de las leyes que rigen para el Banco AV Villas y demás bancos comerciales del país son las siguientes:

Ley 45 de 1990 - Estatuto Orgánico del Sistema Financiero: “Esta ley establece el marco legal general para la actividad financiera en Colombia, incluyendo la regulación de los bancos comerciales como el Banco AV Villas” (Estatuto organico del presupuesto. Ley 45 , 1990)

Ley 1555 de 2012 - Ley de inclusión Financiera: “Esta ley introdujo reformas al sistema financiero colombiano y estableció disposiciones para la supervisión y regulación de los bancos”. (Ley de Inclusión Financiera Ley 1555, 09 de Julio de 2012)

Ley 1328 de 2009 - Ley de Protección al Consumidor Financiero: “Esta ley introdujo reformas importantes al sistema financiero colombiano y estableció disposiciones relacionadas con la protección al consumidor financiero, la competencia y la supervisión de entidades financieras”. (Ley de Protección al Consumidor Financiero, Ley 1328, 2009)

Ley 1676 – Ley de Fomento a la Competencia: “Esta ley busca promover la competencia en el sector financiero y brindar a los consumidores más opciones y mejores condiciones en servicios bancarios como préstamos y tarjetas de crédito”. Ley de Fomento a la Competencia. (Ley de Fomento a la Competencia, Ley 1676, Agosto 20 de 2013)

Ley 1891 de 2018: - Ley de Modernización del Sector TIC: “Esta ley establece disposiciones sobre la transparencia en las relaciones entre usuarios y los intermediarios bancarios. (Ley de Modernización del Sector TIC, Ley 1891, 2018)

En el ámbito social el banco necesita estar actualizado con aspectos sociales y culturales ya que esto puede influir en la preferencia que tenga los clientes y también para mantener una buena reputación con respecto a los demás bancos.

Por otro lado, en la actualidad el ámbito tecnológico cumple un papel importante en la sociedad, por ende, el banco debe mantenerse actualizado con las tendencias tecnológicas, pero sobre todo protegiendo la información de los clientes.

El tema medio ambiental, cada vez es más importante llevarlo a cabo en las organizaciones, a pesar de que influya indirectamente, se han buscado estrategias para implementar practicas sostenibles y considerar como los riesgos ambientales podrían afectar las operaciones y funcionamiento del banco.

Iniciativas

El Banco AV Villas maneja una excelente responsabilidad social corporativa ya que ha participado en algunas iniciativas de responsabilidad social que incluyen proyectos como:

Figura 14. Apoyo a los colaboradores en educación:

¿Quieres aprender o fortalecer tu inglés?
Aprovecha esta **oferta especial** para
Colaboradores con Contrato Directo



Pensando en tu crecimiento personal y profesional, nuestro Banco te ofrece la posibilidad de realizar un curso de inglés con una oferta especial de lanzamiento.

- El valor del curso es asumido el 100% por el Banco, siempre y cuando el Colaborador se comprometa a asistir a las clases programadas según el nivel.

Nota: Imagen tomada del Correo Nuestra Ruta (10 de Agosto de 2023), rutan@bancoavillas.com.co . *Unete al apoyo a los colaboradores con educacion.*

El banco brinda cursos de idiomas totalmente gratis para los colaboradores, estos son realizados por el área de cultura y vida. El colaborador puede inscribirse en el nivel que se adecue a sus habilidades y conocimientos y su responsabilidad es asistir puntualmente a cada una de las clases, de lo contrario se le cobrara una multa. Además de esto el banco apoya a sus colaboradores con temas de estudios externos ya sea de post grado u otros temas de interés, brindando horarios flexibles que se acomode a su horario laboral y su horario de estudios.

Figura 15. Auxilios educativos para hijos de colaboradores:



Nota: Imagen tomada de Correo Nuestra Ruta (10 de Agosto de 2023), rutan@bancoavillas.com.co . *Unete al apoyo a los colaboradores con educacion.*

Por otro lado, el banco brinda auxilios educativos para hijos de colaboradores, pensando en el crecimiento y desarrollo de ellos, así mismo haciendo que se le facilite un poco al colaborador.

Figura 16. Desarrollo comunitario:



Nota: Imagen tomada de Correo Nuestra Ruta (10 de Julio de 2023), rutan@bancoavillas.com.co . Unete a las charlas con profesionales

El banco realiza espacios llamados “Un espacio para mi” donde las personas cuentan con una hora para tener un lugar especial y sentirse escuchado por una de las psicólogas y recibir orientación profesional para situaciones difíciles.

También, se crean espacios con médicos especializados donde los colaboradores pueden asistir virtualmente a charlas 96nutricionales y resolver todas sus dudas a cerca de una nutrición balanceada aprendiendo a ser responsables con si mismos y a cuidar su cuerpo, y de la mano su salud mental.

Figura 17. Medio ambiente:



Nota: Imagen tomada del Correo Nuestra Ruta (23 de Agosto de 2023), rutan@bancoavillas.com.co . *Te esperamos con muchas tapitas para donar.*

El banco cuenta con área de sostenibilidad, una de las funciones de esta área es encargarse de la recolección de tapas plásticas con el programa “Tapas para Sanar” las cuales son entregadas a la “Fundación Sanar”, una fundación sin ánimo de lucro con 38 años de trayectoria que se dedica a apoyar a niños con cáncer y sus familias, brindando el apoyo económico y psicológico para quimioterapias y otros procedimientos que puedan necesitar.

Figura 18. Inteligencia Financiera:



Nota: Imagen tomada del Correo Nuestra Ruta (4 de Agosto de 2023), rutan@bancoavillas.com.co . *Aprendamos juntos de inteligencia financiera.*

Por otro lado, el banco realiza charlas virtuales llamadas “Un café con talento humano” dirigidas por una conferencista profesional en temas ambientales y sostenibles, donde se tratan temas de que tanto los trabajadores aportan a la eco sostenibilidad y donde el impacto de las acciones afecta la conservación de recursos naturales y como las pequeñas acciones pueden contribuir a la preservación del medio ambiente.

Al ingresar por primera vez a la organización el practicante pudo encontrarse con un ambiente muy novedoso y nuevo para él, ya que no solo el, si no las personas en general al nombrarse un banco se le viene a la mente las oficinas de atención al cliente directamente, pero no se imaginan que detrás de estas personas que prestan sus servicios hay toda una organización con diferentes equipos, áreas y personas especializadas desarrollando cada uno de los

productos y servicios que se les ofrecen, no se asocia que detrás del cliente externo está el cliente interno, y esto suele pasar en muchas organizaciones, que solo muestran sus productos pero al indagarlas y entrar más en su mundo se pueden encontrar una gran cantidad de procesos de producción y venta. Por esto es muy importante para las organizaciones tener una buena administración y control, para que cada uno de estos procesos salga tan bien que el cliente final al ver todo este trabajo desarrollado quede satisfecho y agradecido con el servicio que se le presta.

Hay que tener en cuenta que cada organización tiene una cultura diferente, por lo tanto, los procesos, la administración, y las personas son y trabajan de una manera distinta, pero sin importar cada uno de los procesos es ideal que cada empresa tenga un ambiente laboral acogedor, donde los trabajadores se sientan a gusto y de esta manera trabajen de la mejor manera, dando mayores resultados individuales y grupales.

Para algunas empresas no es común tener espacios de entretenimiento y esparcimiento dentro de la organización, en el Banco AV Villas se pueden encontrar muchos de estos. En la Dirección General, en cada uno de los pisos, se encuentra una sala con una mesa de donde los colaboradores pueden sentarse a tomar café, tinto o aromática, también pueden jugar en la mesa de Ping Pong, o pueden utilizar las máquinas para hacer ejercicio como caminadoras, trotadoras, entre otras, también en algunas áreas hay máquinas

de video juegos, boli rana o rana. Y si, para otras empresas esto puede ser algo malo al ser un distractor para el colaborador, pero lo que se busca en esta organización es que las personas puedan tener pausas activas, pero no de las pausas activas comunes de las empresas donde una persona se hace enfrente de un grupo y dirige varios movimientos corporales y los demás lo siguen, ya que esto puede tornarse aburrido e incómodo para algunos. Se busca que sean pausas activas amenas, que en verdad cuando el colaborador las termine pueda llegue motivado y con una sonrisa a su puesto de trabajo a seguir sus labores.

Las pausas activas son más importantes de lo que parecen, puesto que estas pueden ayudar con la ansiedad, reducir el estrés, favorece la estimulación de la sangre y mantiene a la persona motivada ayudando a la concentración de sus labores posteriores.

Con respecto a temas con oportunidades de mejora, nos encontramos que en el último mes (agosto) se presentaron varios temblores en el país, en el cual se evidencio que el Banco no estaba completamente preparado para una situación como esta, ya que contaban con un plan de emergencia malo y en el momento no hubo control de las personas ni de la situación en general, la reacción de las personas fue salir corriendo cuando esto no se debe hacer antes de un llamado o alarma. Esto sirvió para implementar un plan de mejora, después de esta situación se creó un plan de contingencia para cada

uno de los pisos de la organización, se asignaron 6 brigadistas por piso, se entregaron los respectivos botiquines por área y se hizo entrega de un carné con información personal y de salud y un pito a cada uno de los trabajadores, así mismo los brigadistas recogieron una ficha con esta misma información para tenerla en caso de emergencia.

Figura 19. ¿Qué hacer en caso de un sismo?



Teniendo en cuenta los recientes movimientos telúricos reportados en diferentes ciudades de nuestro país es importante que estemos preparados en caso que llegaran a presentarse nuevamente.

Te invitamos a tener en cuenta algunos protocolos de autoprotección que nos envía la ARL Alfa para estar preparados en nuestro hogar, trabajo, vehículo y en la calle.

Nota: Imagen tomada del Correo Nuestra Ruta (18 de Agosto de 2023), rutan@bancoavillas.com.co . ¿Qué hacer en caso de un sismo? .

Situaciones como esta son imposibles de predecir por eso también se comenzaron a implementar planes de mejora para incendios e inundaciones. El banco envía continuamente información a los colaboradores por medio del correo corporativo los pasos a seguir, como estar preparado y cómo actuar en situaciones como estas.

IV. CULTURA ORGANIZACIONAL

Realizando un análisis funcional en la compañía, su estructura de trabajo se puede relacionar con la teoría de administración de Henri Fayol, donde se centraba en los principios para que la empresa fuera más eficiente. Con esta teoría podemos afirmar que el banco aplica los siguientes principios en sus operaciones:

División de trabajo: Esta es una de las teorías administrativas fundamentales para el Banco AV Villas cada una de las áreas especializadas se encarga de unas tareas, asignando dichas responsabilidades a un individuo específico con base a sus conocimientos y habilidades para que así mismo la eficiencia y la productividad sea mayor. Según Henri Fayol el dividir el trabajo en tareas más pequeñas y asignarlas a personas con las habilidades adecuadas se lograba mejor resultado y mejoras en el rendimiento organizacional. (Fayol, 1916)

Autoridad y responsabilidad: Según Fayol “la autoridad se refiere al derecho y el poder de dar órdenes, tomar decisiones y dirigir a los subordinados en una organización“ (Fayol, 1916), *Administración industrial y general.* , y la responsabilidad implica una obligación de llevar a cabo las tareas y actividades asignadas”, y se enfatiza en que el equilibrio de estas dos puede hacer que la organización sea eficaz, debido a esto, en el Banco AV Villas cada una de las áreas tienen una persona que está a cargo de los integrantes y responsabilidades que cada uno de ellos tiene. De la autoridad depende el ritmo de trabajo acordado.

Remuneración: Cada uno de los integrantes de la compañía recibe su respectiva remuneración, siendo esta la compensación por su trabajo, la cual fue acordada a la hora de firmar un contrato y va acorde con sus responsabilidades y funciones. Fayol consideraba que “la remuneración era una de las principales funciones de la administración y que esta debía ser justa y equitativa para motivar a los empleados y mantener su lealtad hacia la empresa” (Fayol, 1916). Definición de la administración. En: H, Fayol, *Administración industrial y general*. (Cap 1). Librería “EL ATENEO” EDITORIAL.

Orden: El objetivo de este principio es la minimización de la confusión, los errores y el desperdicio de recursos. Para ello el banco tiene un lugar y espacio para cada cosa, cada una de las áreas programa las debidas reuniones para los temas o proyectos a tratar, una reunión por tema, para así no mezclar información y tareas.

Espíritu de equipo: La colaboración y coordinación entre los miembros de un equipo son fundamentales para un buen funcionamiento de una empresa, en el Banco AV Villas Cada una de las dependencias se complementan entre sí, ya que las tareas de uno dependen de otros. De esta manera la idea se fortalece el trabajo en equipo.

Así mismo, el banco complementa su labor con cinco de las operaciones que son necesarias planteadas por Henri Fayol para el correcto funcionamiento de la empresa, entre esas encontramos: Operaciones técnicas, que se encargan de la elaboración de

los productos y servicios, teniendo como base la innovación en cada uno de ellos y siendo precavidos con la gestión de riesgos utilizando modelos para evaluar el sistema y prevenir futuros errores.

Operaciones comerciales que se centra en la venta del portafolio de productos y todos los procesos que se encuentran detrás de esto, enfocándose en la buena atención al cliente y manejo de conflictos con clientes difíciles. Operaciones financieras que son las primordiales en el banco ya que al ser una entidad financiera su servicio principal es el manejo de dinero. Operación de seguridad tanto del dinero de los clientes como la información personal ya que esta información es confidencial y debería permanecer únicamente en las oficinas del banco. Por último, las funciones administrativas que se encargan de la organización, dirección, coordinación y control de todas las operaciones anteriores.

La cultura organizacional del Banco AV Villas está orientada a el profesionalismo y el enfoque de resultados y se puede relacionar con uno de los principios de coordinación del autor Henri Fayol, por ende, los empleados implementan diariamente la creatividad, compañerismo y compromiso, que se ven evidenciados en un ambiente laboral de colaboración y comunicación asertiva donde se pueda retroalimentar la información entre superiores y empleados y se resalte siempre el respeto en cada una de las partes. De igual manera se familiarizan con las normas de ética y reglas de confidencialidad que se rigen dentro del banco reflejando la importancia de mantener la privacidad y seguridad de los datos financieros de los clientes. La importancia que el

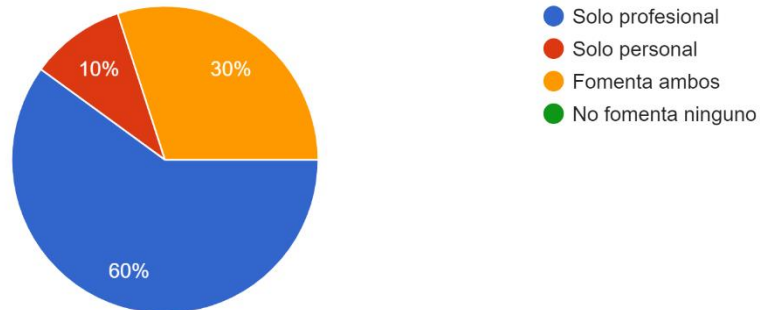
bando le da a la ética y a la responsabilidad cultural se asocia nuevamente con una de las ideas de Henri Fayol sobre la “unidad de mando” y la necesidad de una cadena de mando para evitar confusión y garantizar la coherencia en las decisiones.

La toma de decisiones de la compañía se hace bajo el análisis de resultados que se muestra en las diferentes bases de datos y graficas que se generan mensualmente, buscando la mejora continúa teniendo un compromiso con la excelencia y que este se vea reflejado en el desarrollo continuo de los empleados y en el crecimiento del banco. El banco brinda programas de capacitación para fortalecer las habilidades financieras, la atención al cliente, la innovación, adaptación en avances tecnológicos y la gestión del trabajo.

Como se mencionó anteriormente la cultura organizacional se basa en brindar al cliente externo las soluciones a sus necesidades, y al cliente interno un excelente clima laboral, pero ¿Cómo ven el clima organizacional las personas que trabajan en este lugar? Para esto el practicante realizo una breve encuesta a 10 de sus compañeros que llevan mas de 5 años en la compañía y , por medio de la plataforma de formularios de Google, donde se vieron reflejados los siguientes resultados.

¿Considera que el liderazgo que tiene su jefe fomenta su crecimiento personal y profesional?

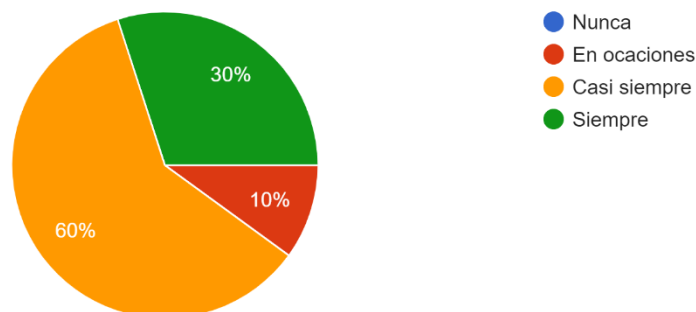
10 respuestas



Aquí se evidencia que el 60% de los encuestados, es decir la mayoría, sienten por parte de su jefe liderazgo únicamente en el aspecto profesional. Esto muestra que la persona a cargo se encarga únicamente de cumplir su labor de “jefe” sin involucrarse personalmente con sus colaboradores. En ocasiones esto puede ser bueno ya que existen situaciones que al mezclarse la vida laboral con la personal puedan presentarse malos entendidos o en otro caso un bajo rendimiento por que no se siente la autoridad.

¿El jefe le brinda a su área las herramientas necesarias para desarrollar sus labores y funciones debidamente?

10 respuestas

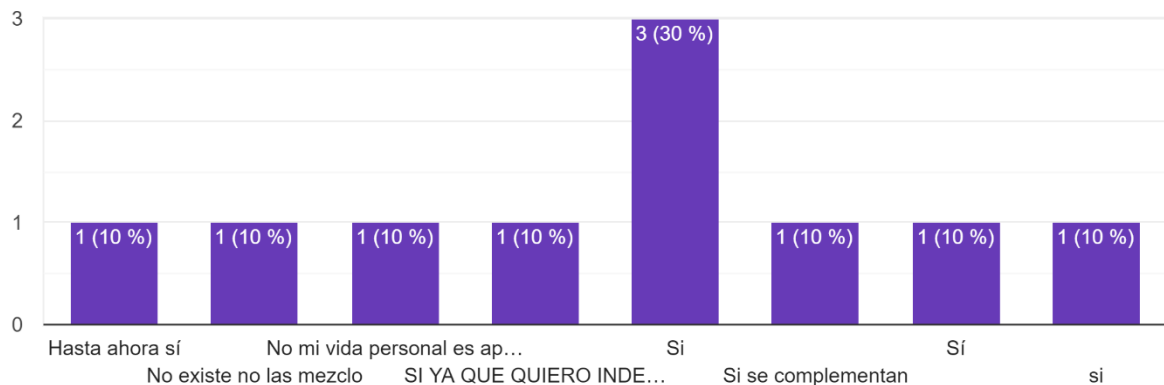


Ninguna de las personas encuestadas marco la opción “Nunca”, y solo un 10%

selecciono “En ocasiones”. Este es un buen resultado en temas de recursos. Con respecto a la pregunta anterior puede que las personas solo sientan apoyo profesional por parte de su jefe, pero hace su labor de una buena manera brindando las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades.

¿Existe un equilibrio entre su vida personal y laboral?

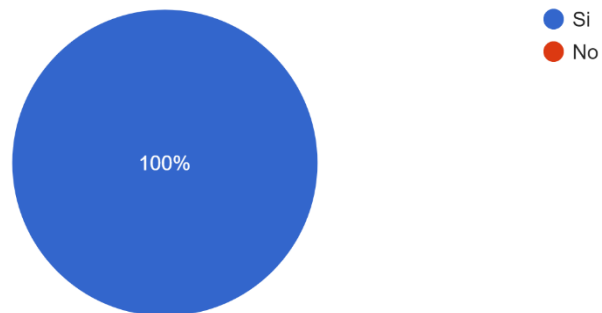
10 respuestas



La mayor parte de las personas encuestadas sienten un equilibrio entre su vida personal y laboral, y esto es evidente en todos los casos ya que las personas pasan el mayor tiempo de sus vidas dentro de la organización, se convierte en un hogar para ellos.

¿Siente que su lugar de trabajo es un sitio seguro para desempeñar sus labores?

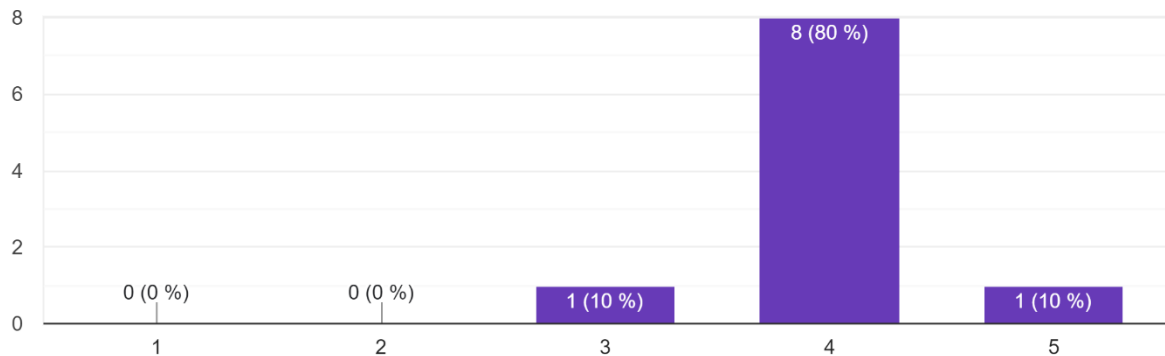
10 respuestas



Los resultados de esta pregunta muestran que las personas se sienten a gusto y seguros en su lugar de trabajo, creando valor a la organización.

¿Cómo calificaría la comunicación interna del banco? Siendo 1 muy mala y 5 excelente

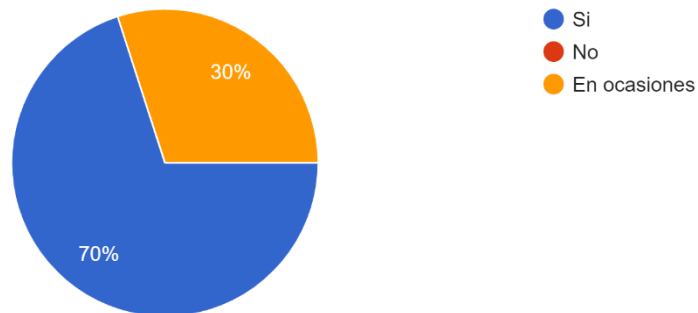
10 respuestas



Al no ser 100% las respuestas en 5 #excelente” quiere decir que hay pequeñas cosas por mejorar, sin embargo, los resultados que se presentan respecto a la comunicación interna del banco es buena.

¿El Banco promueve un ambiente de trabajo inclusivo y diverso?

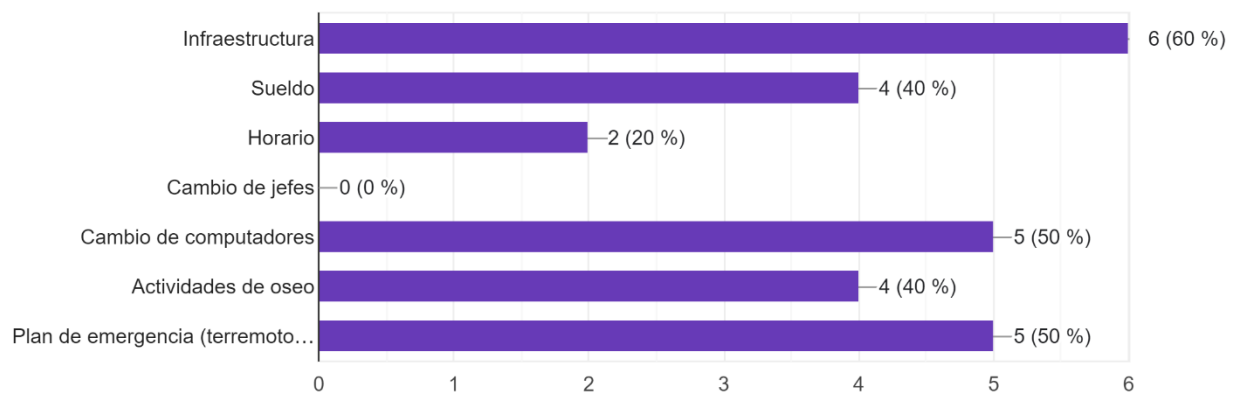
10 respuestas



El Banco AV Villas al igual que muchas otras organizaciones en la actualidad están creando formas para promover en sus organizaciones la inclusión y el respeto a la diversidad de género. Esto es muy importante y fomenta el respeto y buen ambiente laboral.

¿Qué factores creen que podrían mejorar de la organización?

10 respuestas



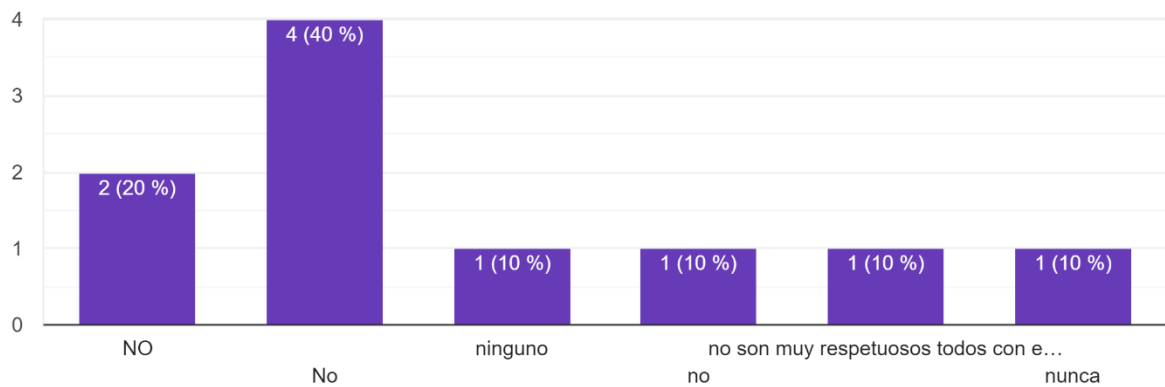
El factor que mayor tuvo votación fue la infraestructura, ya que la Dirección General es un edificio antiguo, por ende, no es muy agradable a simple vista. Sin embargo, el Banco AV Villas esta en proceso de remodelación del edificio completo para que sus

colaboradores se sientan a gustos y satisfechos en su lugar de trabajo.

El factor con menor votación fue el cambio de jefes, esto quiere decir que las personas se sienten bien con la unidad de mando y el trabajo que se esta asignando.

¿Ha experimentado algún tipo de discriminación dentro de la organización?

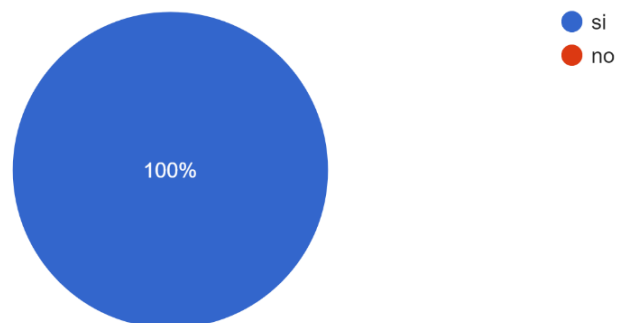
10 respuestas



El 100% de los encuestados afirman que no han experimentado algún tipo de discriminación dentro de la organización, así que esto nos lleva a reconfirmar que existen compañerismo y buen trato entre empleados.

¿Recomendarías a otras personas a trabajar en este banco?

10 respuestas



De los 10 empleados encuestados, los 10 recomendarían este lugar para trabajar, lo

que deja una muy buena imagen corporativa del Banco AV Villas.

VI. DOFA

TABLA I.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> •Gran recorrido en el sector: Gracias a la gran trayectoria que tiene el banco en la historia colombiana, se ha ganado la credibilidad en sus clientes y en el mercado. •Productos digitales: El banco Av Villas posee variedad de productos digitales que le permite a sus clientes agilizar sus transacciones. •Gerentes altamente capacitados: La gran trayectoria y formación de los gerentes con los que cuenta el banco son un aliciente al correcto desarrollo y ejecución de las operaciones. •Infraestructura: Gracias a los grandes espacios dispuestos para la ejecución de su operación el banco cuenta con ventaja frente a sus competidores. 	<ul style="list-style-type: none"> •Lentitud en procesos: El banco tiene lentitud en la ejecución en ciertos procesos que pueden retrasar la operación (como son traslado de volumen de clientes de una oficina a otra, las peticiones y solicitudes CUR (Central Única de Reclamos) tienen poco tiempo de atención, procesos internos de diseño y publicidad con altas demoras provocando retraso en publicaciones) •Falta de innovación: Si los clientes observan que el Banco AV Villas no está a la vanguardia en términos de innovación, podrían optar por otros bancos más modernos, ya que en términos de productos digitales, a pesar de que el banco los posee, están al nivel que otros bancos de la competencia como lo son Bancolombia Y Davivienda. •Falta de comunicación: Existe una falta de comunicación entre las áreas internas del banco lo que provoca una disminución en la eficiencia y productividad. •Falta de personal: La falta de personal especializado puede ocasionar sobrecargas en los trabajos realizados y puede disminuir la productividad

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> •Alianzas estratégicas: Buscar oportunidades para colaborar con nuevas empresas o instituciones para expandir su alcance o mejorar su oferta de productos. (Podría centrarse en trabajar la nómina de entidades grandes o pensiones de colegios como lo hacen otras entidades financieras) •Crecimiento económico: Si hay perspectivas positivas para el crecimiento económico en el país, el banco podría beneficiarse al expandir sus servicios. •Desarrollo Sostenible: Preserva la sostenibilidad sin renunciar al progreso económico y social de la entidad •Globalización: La globalización de los mercados financieros puede representar una oportunidad para que el Banco AV Villas explore asociaciones internacionales o diversifique sus inversiones en mercados extranjeros. •Tecnologías emergentes: La adopción de tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y la cadena de bloques, podría ofrecer oportunidades para desarrollar productos financieros innovadores y mejorar la eficiencia operativa. 	<ul style="list-style-type: none"> •Situación económica inestable: Una posible crisis económica podría afectar de manera negativa el desempeño del Banco, reduciendo la demanda de sus productos y servicios. •Fraude: Existen diversos métodos de defraudación que delincuentes pueden usar para afectar y robar el material patrimonial e intelectual del banco. •Competencia: Existen diversos bancos y entidades financieras que reducen la participación del mercado del banco y reducen la demanda propia. •Tasa de interés de referencia: El banco depende de las tasas de interés que apruebe el banco de la república, por ende, su operación puede verse afectada si la tasa de interés sube en demasía •Inestabilidad política: La confianza de los inversores puede verse afectada por eventos políticos o sociales que repercutan en la operación del banco.

Fuente: Elaboración propia

VII. PROBLEMA IDENTIFICADO

Una de las más grandes debilidades Banco AV Villas es la falta de innovación en sus productos, ya que estos tienen cambios en lapsos de tiempo muy largos. por lo que, con

respecto a otras entidades el banco es inferior. Por ello, en esta oportunidad se enfocará el problema en la poca innovación que tienen especialmente en el programa de lealtad que premia a los clientes fieles del banco "TuPlus". Este problema parte desde el punto de vista del consumidor que al comprar con sus Tarjetas de Crédito acumula cierta cantidad de puntos para después redimirlos en diferentes alternativas como: Dinero, Rappi puntos, Millas, tiquetes de viajes, etc. el problema empieza cuando el cliente al comprar con tarjetas de crédito está acumulando unos intereses para pagarlos en cuotas, por lo que, estos intereses pueden resultar ser mucho más dinero de lo que el cliente puede ganar con los puntos, por lo que el margen de compras con acumulación de puntos es mínimo esto debido a que el cliente puede estar perdiendo más por intereses de lo que gana por acumulación de puntos. De acuerdo con lo anterior, es de gran importancia proponer y llevar a cabo la reestructuración para el manual del programa mediante una propuesta que tenga una relación costo-beneficio positiva para el banco y para el consumidor.

La razón para optar por proponer una mejora al programa "TuPlus" radica en la necesidad de optimizar la eficiencia interna de procesos. La propuesta de mejora no solo beneficiará a los clientes, sino que también optimizará los procesos internos del banco. En ese sentido tener una plataforma mejorada de "Tu Plus" permitirá una gestión más eficiente de los datos de los clientes y podrá simplificar la administración y utilización de los puntos a redimir, lo que podría llegar a reducir los costos operativos a un mediano y largo plazo. Teniendo en cuenta que este proceso en específico es

llevado a cabo por la Dirección de Fidelización de la Vicepresidencia Desarrollo de Negocios e Innovación, es importante mencionar que un proceso de redención de puntos mejorado podrá aumentar la satisfacción de los clientes del banco y podrá fortalecer la lealtad hacia el Banco AV Villas.

VIII. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

Para efectos de la mejora del programa “TuPlus” a continuación se plantea una nueva versión del manual de funciones correspondiente al análisis y tratamiento en la provisión del programa de Fidelización de Clientes

Los puntos de los programas de fidelización vienen siendo reconocidos como un pasivo en el momento en que se desarrolla la transacción que los otorga, considerando en su medición como referencia el costo del bien o servicio que sería entregado. En la mayoría de los casos los pasivos de puntos están siendo reconocidos como un costo o gasto, en lugar de disminuir los ingresos que los originan. Para ello se plantean las siguientes modificaciones en el manual:

- Entrega de informe mensual Programa de Puntos: Mes a mes recibir por parte de la Dirección de Fidelización de la Vicepresidencia Desarrollo de Negocios e Innovación el informe de Puntos, este informe muestra los puntos acumulados del mes por cada modalidad con su respectivo valor en pesos.
- Eliminar el límite de acumulación de puntos ya que actualmente el limite es de

100.000 puntos, y puede que al llegar al límite las personas ya no se motiven a utilizar las tarjetas.

- Estimar con precisión la tasa de conversión de puntos a dinero, es decir que se ajustara con un aumento de 0.5% el valor de cada punto para todos los tipos de redención, a excepción de “efectivo”, de esta manera las personas preferirán redimirlos en otras entidades (donde estas también se verán beneficiadas, ya que de alguna manera van a adquirir más de sus productos por ende llevaran su dinero a dicha empresa). Lo que se busca es que disminuya la cantidad de personas que cambien el dinero en efectivo para que de esta manera el banco no pierda pasivo, y así mismo mantener la tasa de interés que se venía manejando en las tarjetas para que el cliente no se vea afectado monetariamente.
- Al analizar el valor de la provisión, se toma en cuenta el histórico de puntos redimidos y anulados en los últimos tres años como punto de partida. Sin embargo, para lograr una evaluación más precisa, es esencial examinar de cerca la participación en la redención en relación con el total de puntos redimidos y anulados. Además, los costos unitarios de redención deben basarse en las políticas específicas de programas de Fidelización, lo que resalta la importancia de diversificar las opciones de acumulación para garantizar una estimación más precisa de la provisión.

- Actualización semanal del informe acumulado programa de puntos, este informe es elaborado por la Gerencia de Contabilidad de la Vicepresidencia Financiera. Dicho informe mantiene un histórico de los últimos tres años para realizar la estimación en la redención de puntos.

Con este nuevo manual de funciones de el manejo de puntos en la plataforma “Tu Plus”, se pretende desarrollar una mejora en el programa de puntos, actualizando el costo unitario de redención, con el fin que dicho programa calcule el estimado de provisión, solucionando el problema y añadiendo a su funcionamiento la diversificación de las alternativas de cómo se acumulan los puntos, así mismo el aumento de la brecha de acumulación de puntos promueve la fidelización de los clientes y puede atraer nuevos.

Con estos ajustes se puede fortalecer las alianzas que existen con otras compañías como lo son Rappi y las aerolíneas, ya que al aumentarles los puntos a los clientes para redimirlos en sus productos, tiquetes o millas, estas empresas están siendo beneficiadas por que tienen clientes mas frecuentes gracias a la redención, así mismo ellos podrían generarles beneficios al pagar el dinero restante de los productos o servicios con sus tarjetas de crédito del Banco AV Villas, así las dos partes pueden beneficiarse.

IX. CONCLUSIONES

Para concluir, se pudo evidenciar con las respuestas obtenidas que el Banco AV Villas cuenta con un excelente clima organizacional, que es una empresa consolidada y sus

trabajadores se sienten enfocados con la estrategia, visión y misión de la compañía, encontrando un equilibrio entre lo laboral y lo personal, lo cual hace que desempeñen sus funciones con mayor eficacia. También cuenta con todas las gerencias requeridas para que conjuntamente trabajen por el logro común y puedan hacer que cada uno de los productos y servicios llegue al cliente final. Es una empresa con responsabilidad social empresarial implementa proyectos y actividades que buscan mejoras en el medio ambiente y en la sociedad. Sin embargo, la empresa debe seguir trabajando en diversos aspectos, enfocándose en liderar el sector bancario del país, mejorando la infraestructura de la Dirección General y de las oficinas de atención al cliente y trabajando en planes de contingencia para emergencias que se puedan presentar. Con respecto al practicante, está aplicando todo lo aprendido a lo largo de su carrera universitaria (administración de empresas), y sobre todo llenándose de conocimientos que le brindan en la organización. Esta experiencia es una bienvenida al mundo laboral, y al irse por el camino financiero tiene muchas habilidades y conocimiento por adquirir.

X. CUESTIONARIO

Campos de formación requeridos con mayor intensidad para la realización de las funciones asignadas en la práctica:

El manejo de herramientas informáticas como lo son Excel, Word, Power Point, entre otras, es muy importante para cumplir con las funciones asignadas al

practicante. Además de esto tener un buen análisis matemático ayudara para realizar los informes y reportes financieros.

Temas que necesitan modificarse o incluirse en el plan de estudios.

A pesar de que en el área actualmente no es tan necesario, para otros puestos o compañías el manejo del idioma ingles es muy importante, así que se debería implementar mayor exigencia o crear una materia especifica de la carrera pero que esta sea dictada en este idioma.

Evaluación de la Práctica:

Las labores desarrolladas en la practica profesional son pertinentes para finalizar la formación como profesional en administración de empresas ya que esta experiencia abre muchas puertas para poder seguir desarrollando las habilidades adquiridas.

Autoevaluación de la experiencia:

Después de realizar las practicas profesionales en esta entidad mejoré mi análisis financiero ya que al realizar diariamente los informes correspondientes fui adquiriendo mayor habilidad y fácil comprensión de los mismos. Además de esto, amplié mis

habilidades de comunicación debido al trato con los clientes internos y externos del banco.

Conclusiones:

Gracias a esta experiencia amplié mis conocimientos y metas a cumplir, ya que el entrar en el entorno laboral mejoré mis conocimientos y con ello mis ganas de seguir haciéndolo, adquiriendo mas experiencias y aprendizajes en mi futura vida profesional.

XI. LISTA DE REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍAS

Bibliografía

Estatuto organico del presupuesto. Ley 45 . (1990). *Función pública*.

Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general*.

Ley de Fomento a la Competencia, Ley 1676. (Agosto 20 de 2013). *Función pública*.

Ley de Inclusión Financiera Ley 1555. (09 de Julio de 2012). *Función pública*.

Ley de Modernización del Sector TIC, Ley 1891. (2018). *Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones de Colombia [MINTIC]*.

Ley de Protección al Consumidor Financiero, Ley 1328. (2009). *Función pública*.

Banco AV Villas (4 de septiembre de 2023). Intranet Corporativa para Colaboradores del Banco AV Villas.

<https://ticunavirt/home/AplicacionesGestion.html> .

Banco AV Villas (4 de septiembre de 2021). Pagina web oficial del Bancon AV Villas.

<https://www.avvillas.com.co/> .

Fayol, H., (1916). Definicion de la administración. En: H, Fayol, *Administracion industrial y general*. (Cap 1). Librería “EL ATENEO” EDITORIAL.

https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf

Estatuto organico del presupuesto, (Ley 45 de 1990). *Funcion publica*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77540>

(Figura 1 a Figura 13). Proveedores Banco AV Villas (4 de septiembre de 2023), *Intranet corporativa para colaboradores, proveedores* <https://ticunavirt/home/AplicacionesGestion.html> .

Correo Nuestra Ruta (10 de Agosto de 2023), rutan@bancoavvillas.com.co . *Unete al apoyo a los colaboradores con educacion*. Figura 14 y 15.

Correo Nuestra Ruta (10 de Julio de 2023), rutan@bancoavillas.com.co . *Unete a las charlas con profesionales*. Figura 16.

Correo Nuestra Ruta (23 de Agosto de 2023), rutan@bancoavillas.com.co . *Te esperamos con muchas tapitas para donar*. Figura 17.

Correo Nuestra Ruta (4 de Agosto de 2023), rutan@bancoavillas.com.co . *Aprendamos juntos de inteligencia financiera*. Figura 18.

Correo Nuestra Ruta (18 de Agosto de 2023), rutan@bancoavillas.com.co . *¿Qué hacer en caso de un sismo?* . Figura 19.