

Prácticas empresariales Banco Credifinanciera 2020 – 1S

Nicole Vanessa Gonzalez Leal
Directora de grado – Pilar Marcela Gonzalez Martinez
Marzo 2020
Universidad Jorge Tadeo Lozano
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Trabajo de grado

Copyright © 2020 por Nicole Vanessa Gonzalez Leal.
Todos los derechos reservados.

Agradecimientos

Gracias a Dios y a mis padres por ayudarme a culminar este logro de mi vida, también gracias a la Universidad Jorge Tadeo Lozano y a los docentes por estos 4 años de enseñanza, siempre estando a disposición del estudiante, resaltando siempre en generar ventaja competitiva mediante la innovación y permitiéndonos formar como profesionales competentes en el ámbito laboral.

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo informar y dar a conocer a los lectores sobre Banco Credifinanciera S.A., lugar donde la estudiante Nicole Vanessa Gonzalez Leal realizo sus prácticas empresariales como opción de grado. En este trabajo se encontrara información relevante de la entidad, como historia, canales de atención, portafolio de productos, entre otros, pero lo más importante es la planeación estratégica, puesto que depende toda la organización de esto para la realización de sus procesos técnicos y humanos, los cuales llevaran al éxito a la entidad. También se dará a conocer el entorno empresarial en cuanto a los factores externos e internos de la entidad.

Toda la información permitirá realizar un análisis, dando como resultado que la practicante proponga un plan de mejora para la entidad.

Abstract

The present work aims to inform and make it know to readers about the Credifinanciera Bank, where student Nicole Vanessa Gonzalez Leal did her business intership as an undergraduate option. In this work will find relevant information about entity, such as history, attention channels, product portfolio, among others, but the most important is the strategic planning, because the whole organization of this depends for the realization of its technical and human processes, wich will bring sucesess to the organization. The business environment will also be disclosed in terms of the external an internal factors of the entity.

All information will allow an evaluation, resulting in the practitioner proposing an improvement plan for the entity.

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo 1	1
Presentación de la empresa.....	1
1.1. Introducción.....	1
1.2. Razón social.....	1
1.3. Reseña histórica	1
1.4. Información Canales de atención.....	3
1.5. Información básica de jefe inmediato	3
1.6. Misión	3
1.6.1. Análisis de la misión	3
1.6.2. Misión modificada	4
1.7. Visión	4
1.7.1. Análisis de la visión	5
1.7.2. Visión modificada.....	5
1.8. Principios y valores institucionales.....	5
1.9. Comunicación de la misión, visión y valores institucionales.....	7
1.10. Portafolio	7
1.11. Proceso de mercadeo y venta de portafolio	9
Capítulo 2.....	10
Características del cargo del practicante	10
2.1. Horario de trabajo	10

2.2. Cargo, funciones y responsabilidades	10
2.3. Organigrama de la organización.....	12
2.4. Descripción del equipo de trabajo.....	13
2.5. Plan de trabajo del practicante.....	14
Capítulo 3	18
Proceso de ubicación laboral	18
3.1. Proceso de entrevista y contacto con las empresas.....	18
3.2. Factores y motivaciones para escoger la entidad.....	20
3.3. Proceso de inducción	21
3.4. Reflexión para buscar trabajo efectivamente	22
Capítulo 4	23
Competencia de trabajo	23
Capítulo 5	26
Análisis del entorno empresarial.....	26
5.1. Clientes de la entidad	26
5.2. Proveedores	26
5.3. Competencia	27
5.4. Entes reguladores.....	27
5.5. Análisis del entorno externo	28
5.5.1. Ámbito económico.....	28
5.5.2. Ámbito político.....	28

5.5.3. Ámbito social.....	28
5.5.4. Ámbito tecnológico.....	29
5.5.5. Ámbito ambiental	29
Capítulo 6	30
Cultura organizacional	30
6.1. Área funcional	30
6.2. Cultura de la entidad	31
6.3. Percepción de la sociedad sobre la entidad	34
6.4. Reflexión	36
Capitulo 7	37
Análisis FODA	37
Capitulo 8	39
Propuesta de acción.....	39
8.1. Identificación del problema	39
8.2. Análisis del problema.....	40
8.3. Formulación plan de mejora	41
8.3.1. Objetivo general.....	41
8.3.2. Objetivos específicos	41
8.4. Plan de acción	41
8.5. Resultados plan de acción	46
Capitulo 9	48

Conclusiones de la practica (cuestionario)	48
9.1. Campos de formación requeridos en la realización de las funciones de la práctica. 48	
9.2. Incluir o modificar el plan de estudios	48
9.3. Evaluación de la práctica.....	49
9.4. Autoevaluación de la experiencia	49
9.5. Conclusiones de la práctica	50
Bibliografía	52
Anexos.....	55
Vita.....	63

Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Información de contacto de Banco Credifinanciera.....	3
<i>Tabla 2.</i> Información de contacto del jefe inmediato.	3
<i>Tabla 3.</i> Perfiles del área de convenios.....	14
<i>Tabla 4.</i> Cronograma plan de trabajo.....	15
<i>Tabla 5.</i> Plan de trabajo.....	16
<i>Tabla 6.</i> Competencias importantes laborales	23
<i>Tabla 7.</i> DOFA	37

Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Línea del tiempo banco Credifinanciera.	2
<i>Figura 2.</i> Portafolio de productos banco Credifinanciera.	8
<i>Figura 3.</i> Portafolio de productos de banco Credifinanciera.	9
<i>Figura 4.</i> Organigrama de banco Credifinanciera.	12
<i>Figura 5.</i> Organigrama del área de convenios.....	13

Capítulo 1

Presentación de la empresa

1.1. Introducción

Banco Credifinanciera S.A. es una entidad vigilada por la Superintendencia financiera de Colombia, con una oferta de productos seleccionados de crédito, ahorro e inversión para clientes de ciudades pequeñas y medianas en Colombia, además los productos se encuentran respaldados por el seguro de depósitos Fogafin, dando un valor agregado en cuanto a servicio, seguridad, respaldo y crecimiento a sus clientes objetivo. Cuenta con 8 años de experiencia en el sector financiero y 14 oficinas a nivel nacional; teniendo más de 106.000 clientes.

Además, posee calificación A+¹ y calificación BRC1² por la entidad emisora BRC STANDAR & POOR'S, permitiéndole fortalecer su patrimonio, contar con un indicador de liquidez mayor a su competencia y generar rentabilidad creciente.

1.2. Razón social

Banco Credifinanciera S.A. con Nit. 900.200.960-9.

1.3. Reseña histórica

Banco Credifinanciera S.A. inicia en septiembre de 2011 sus operaciones, cuando un grupo de inversionistas nacionales y extranjeros adquieren la mayor parte de las acciones de la Compañía de Financiamiento de capital extranjero llamada CIT Cápita Colombia S.A., enfocada en operaciones de leasing.

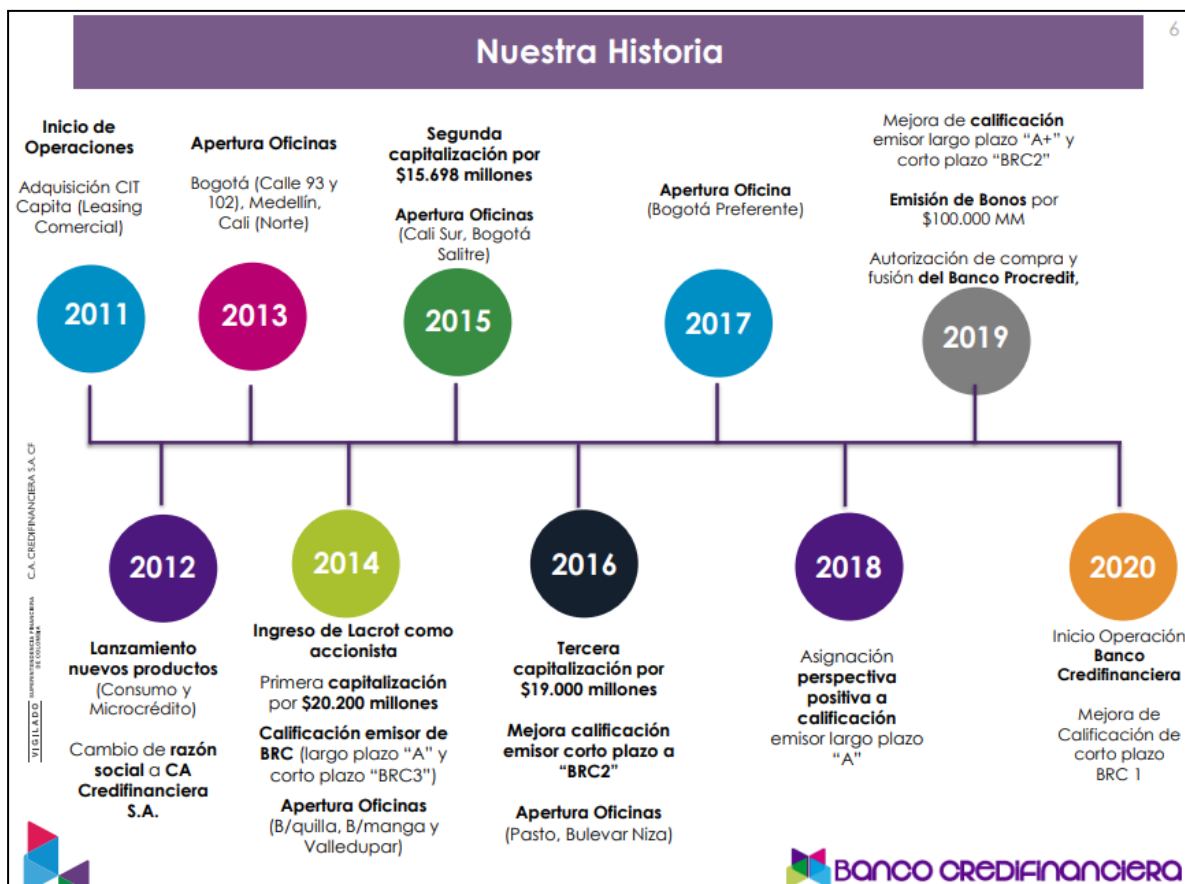
¹ Capacidad fuerte para cumplir con sus obligaciones financieras

² Capacidad del emisor o emisión para cumplir con sus obligaciones financieras es fuerte. Está clasificado en la categoría más alta.

Debido al gran crecimiento, en 2012 agregan dos líneas de producto a su portafolio, siendo créditos de consumo y microcréditos, además cambian su razón social a CA Credifinanciera S.A, por el nuevo nicho de mercado. En 2015 ya contaba con 15 oficinas a nivel nacional, desde allí han trabajado para estar calificados por BRC ESTÁNDAR & POOR'S. En 2019 CA Credifinanciera S.A. realiza emisión de bonos por \$100.000.000.000 de pesos colombianos, en este mismo año la Superintendencia Financiera autoriza la fusión entre Banco Procredit y CA Credifinanciera S.A., convirtiéndose en Banco Credifinanciera S.A., permitiendo mayor captación de clientes gracias a su nuevo nicho multiproducto.

A continuación, se anexa la línea de tiempo de la entidad.

Figura 1. Línea del tiempo banco Credifinanciera.



Fuente: Banco Credifinanciera S.A. (2019). Informe corporativo.

1.4. Información Canales de atención

Tabla 1. Información de contacto de Banco Credifinanciera.

Dirección	Carrera 7 No. 76-35
Teléfono	(1) 4823282 – 3137500
Página WEB	https://www.credifinanciera.com.co/Home/Inicio

1.5. Información básica de jefe inmediato

Tabla 2. Información de contacto del jefe inmediato.

Nombre	Edgar Arbey Olivares
Cargo	Jefe del área de Convenios
Correo electrónico	eaolivares@credifinanciera.com.co
Teléfono	(1) 3137500 Ext. 1146

1.6. Misión

“Generar valor a nuestros clientes, empleados y accionistas, a través de productos seleccionados e innovadores, apalancados en un modelo de atención personalizado y distintivo” (Banco Credifinanciera S.A., 2019)

1.6.1. Análisis de la misión

La misión de la entidad presenta falencias, pero primero se debe conocer la definición de este concepto, (Sapiro, 2017) la definen como:

La misión de la organización es la declaración de su propósito y alcance, en términos de productos y mercados, y responde a la pregunta: “¿Cuál es el negocio de la organización?” Se refiere a su papel en la sociedad donde actúa y explica su razón de ser o de existir. La misión de la organización debe definirse en términos de la satisfacción de alguna necesidad del entorno externo y no en términos de la oferta de un producto o servicio. (pág. 49)

Analizando lo anterior, se evidencia que la misión no especifica el tipo de negocio de la compañía, tampoco a que nicho de mercado se dirige, ya que no se observan características de los productos y servicios a ofrecer, además no se enfoca en satisfacer las necesidades de sus clientes, por consiguiente, se propone la siguiente misión para Banco Credifinanciera S.A.

1.6.2. Misión modificada

Generar valor a nuestros clientes, colaboradores y accionistas, por medio de productos y servicios financieros innovadores, enfocados en brindar atención distintiva, logrando ser únicos en el mercado y contribuyendo al desarrollo económico, productivo y social del país.

1.7. Visión

“Consolidarnos en 2020 como la mejor compañía de financiamiento de Colombia con activos por más de COP\$2 Billones, una rentabilidad superior al promedio de las CF's³ y grupos de interés satisfechos” (Banco Credifinanciera S.A., 2019)

³ Compañías de financiamiento

1.7.1. Análisis de la visión

La visión se encuentra desactualizada, no se evidencia el cumplimiento de los objetivos, esto se presenta puesto que, (Zapata Dominguez & Rodríguez Ramírez, 2017) definen este concepto como:

El desarrollo de una visión tiene como propósito definir el futuro de la organización, sustentado en los principios y valores organizacionales. La formulación de la visión responde a la pregunta ¿qué queremos ser en el futuro?, desarrollando toda una filosofía de gestión para lograr los objetivos planeados estratégicamente. (pág. 130)

1.7.2. Visión modificada

Para el 2025 seremos un banco líder en Colombia especializado en la calidad de nuestros colaboradores, generando productos y servicios competitivos y confiables, consiguiendo satisfacer las metas de nuestros clientes, permitiendo aumentar los activos por más de \$3 Billones COP.

1.8. Principios y valores institucionales

Los principios de Banco Credifinanciera S.A. son:

- *Legalidad:* el desarrollo del objeto social de Procredit está sujeto al marco normativo vigente y aplicable.
- *Autorregulación:* los códigos internos de Procredit, así como cualquier política que se establezca para el desarrollo de los negocios sociales, debe acoger las mejores prácticas sectoriales y mecanismos que mitiguen los riesgos que hayan podido detectarse en ejercicio del objeto social.

- *Confianza:* las actuaciones de Procredit están guiadas por la honestidad, la transparencia y la confidencialidad de la información de los Consumidores Financieros.
- *Celeridad:* con miras a cumplir con su promesa de valor, Procredit debe propender porque su actividad y sus productos sean altamente eficaces, sin que por ello se asuman riesgos innecesarios o excesivos.
- *Responsabilidad:* Procredit debe ejercer sus negocios sociales en un marco de bancarización y educación financiera.

Respecto a los principios, se encuentran desactualizados ya que relacionan la entidad absorbida (Procredit) y no la entidad absorbente (Banco Credifinanciera S.A.), generando confusión al cliente, futuro cliente y colaborador, aunque estos principios si se encuentran relacionados con la misión y visión, en cuanto al enfoque de la seguridad que les brinda el banco.

Banco Credifinanciera S.A., cuenta con los siguientes valores corporativos:

- *Simplicidad:* porque hacemos todo más fácil para ti y para el cliente.
- *Transparencia:* porque suministramos la información clara a nuestros clientes.
- *Compromiso:* porque estamos comprometidos con nuestros clientes y colaboradores de principio a fin.

Los valores evidencian que el único valor que aplica es el compromiso con sus clientes y colaboradores, aunque en la misión se menciona el compromiso con sus empleados, lo cual no es el termino más apropiado, según (Real Academia Española, 2020) estos terminos significan:

“Empleado: persona que desempeña un destino o empleado / persona que por un salario o sueldo desempeña trabajos.

Colaborador: que colabora / compañero en la formación de alguna obra”(p.1).

Como se evidencia el termino empleado hace sentir a las personas con menos sentido de pertenencia, menos motivadas, ya que en el primer termino se ven obligados a realizar sus actividades a cambio de su salario, por el contrario el colaborador realiza sus actividades por iniciativa propia de manera participativa, con el fin de lograr un objetivo en común.

1.9. Comunicación de la misión, visión y valores institucionales

La comunicación de la misión, visión y los valores es débil, en las instalaciones de la entidad, no hay carteleras informativas sobre estos aspectos importantes, no solo para los colaboradores sino también para los visitantes, los cuales pueden ser futuros clientes, generando que no haya recordación, no permite saber que las personas recuerden hacia donde se dirige la empresa.

Además, la inducción al personal se realiza un mes y quince (15) días después de vincularse al banco, dando como resultado debilidades en los colaboradores, puesto que no sabrán cómo ser más eficaces con los valores institucionales para lograr la misión y visión de la entidad.

1.10. Portafolio

Desde el año 2020 Banco Credifinanciera S.A. cuenta con seis (6) líneas de productos y servicios, tres (3) de ellas se incursionaron desde inicios del año en curso.

1. CDT'S
2. Cuenta de ahorro

3. Cuenta corriente
4. Libranza
5. Crédito comercial
6. Microcrédito

Posteriormente se presentan especificaciones de los productos mencionados en la figura 2 y

3.

Figura 2. Portafolio de productos banco Credifinanciera.

Nuestro Portafolio de Productos			
Producto	 CDT	 CUENTA DE AHORRO	 CUENTA CORRIENTE
Descripción	Alternativa de inversión a corto, mediano y largo plazo con atractivos niveles de rentabilidad y bajo riesgo	Producto seguro, estable, transparente, oportunidad de inversión. 1. Tradicional 2. Premium 3. ProRentable	Facilidad y seguridad que necesitas, para realizar tus pagos y otras transacciones.
Mercado Objetivo	Personas naturales y jurídicas con excelentes de liquidez que desean invertir sus recursos a bajo riesgo	Personas naturales y jurídicas	Personas naturales y jurídicas
# de Clientes	10.772	5.803	1.136
Saldos ene-20	\$ 948.157 millones	\$ 25.866 millones	\$ 13.628 millones
Captación/Desembolso Promedio	\$ 91,2 millones	\$ 4,5 millones	\$12,0 millones
Plazo Promedio	318 días	N/A	N/A
Tasa Promedio E.A.	6.43%	2.90%	0%

Fuente: Banco Credifinanciera S.A. (2020). Portafolio de productos.

Figura 3. Portafolio de productos de banco Credifinanciera.

Nuestro Portafolio de Productos			
Producto	LIBRANZA	CRÉDITO COMERCIAL	MICROCRÉDITO
Descripción	Descuento por nómina (libranza): créditos de libre destinación	Crédito para capital de trabajo e inversiones (materia prima, maquinaria, inmuebles, etc.)	Línea de crédito para capital de trabajo dirigida a propietarios de microempresas y emprendedores
Mercado Objetivo	Pensionados/empleados de compañías del sector público y privado	Microempresarios, pymes e independientes.	Propietarios de microempresas y emprendedores.
# de Clientes	64.059	550	23.663
Saldos ene-20	\$ 751.159 millones	\$ 153.954 millones	\$ 124.630 millones
Captación/Desembolso Promedio	\$ 17.3 millones	\$ 279.9 millones	\$ 6.1 millones
Plazo Promedio	104 meses	36 meses	34 meses
Tasa Promedio E.A.	22.40%	12,44%	37,67%

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA C.A. CREDIFINANCIERA S.A.

Fuente: Banco Credifinanciera S.A. (2020). Portafolio de productos.

1.11. Proceso de mercadeo y venta de portafolio

Banco Credifinanciera se da a conocer por su responsabilidad social, ayudando a niños en la escuela deportiva de voleibol de la fundación Hogar Nueva Granada, también por participar en eventos celebres de las pagadurías, como por ejemplo, el día del pensionado, el día del maestro, entre otros, también hace presencia en eventos sociales.

Además cuenta con 9 unidades móviles, las cuales se desplazan a diferentes ciudades del país, llegando a cada rincón, generando valor agregado en dar oportunidad financiera a personas que no tienen accesibilidad a este servicio.

Se les brinda atención a los clientes para adquirir los productos mediante los puntos de atención físicos, por pagina Web, redes sociales y mediante telemarketing. Cabe resaltar que la entidad cuenta con servicio post-venta.

Capítulo 2

Características del cargo del practicante

2.1. Horario de trabajo

Según contrato de aprendizaje el horario es de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.

2.2. Cargo, funciones y responsabilidades

De acuerdo con el formato descripción de cargo, el cargo es Aprendiz Convenios, teniendo como misión apoyar los procesos del área cumpliendo con los indicadores para satisfacer las necesidades de la entidad.

Las funciones y responsabilidades del Aprendiz Convenios son

1. Realizar el envío de correspondencia de la administración del área para las diferentes áreas de la compañía y diversas empresas convenio.
2. Realizar el seguimiento de los compromisos pactados con los convenios por parte de la jefatura de convenios con el fin de mantener un buen cumplimiento de los estándares y servicios hacia el cliente, velar por mantener actualizado de manera permanente la información (física y Matriz integral de convenios).
3. Revisar los documentos que se envían a las pagadurías, verificando que la documentación se encuentre completa.
4. Creación en el sistema del convenio y su correspondiente canal y comunicar la respectiva información a las diferentes áreas responsables.
5. Efectuar el debido proceso para asignación de código de descuento de libranza para las pagadurías, así mismo crear carpeta en físico.

6. Efectuar el debido proceso para renovación de códigos de descuento de libranza asignados por las pagadurías, así mismo actualizar carpeta física e información para las áreas interesadas.
7. Gestión telefónica y por correo para realizar seguimiento a la renovación y asignación de código.
8. Creación de bases para realizar seguimiento y control a los diferentes procesos del área.
9. Validación en el sistema de bloqueos y unificación de información en los diferentes aplicativos utilizados en el área.
10. Atención permanente a los canales de comunicación destinados para la atención corporativa.
11. Custodia documental del convenio.
12. Cumplir con la política de Seguridad de la Información.
13. Cumplir con la política SARO⁴
14. Cumplir con la política SARLAFT⁵
15. Cumplir con la política Sistema de Control Interno.
16. Cumplir con la política Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
17. Cumplir con la política SG-SST⁶

⁴ Sistema de Administración de Riesgo Operativo

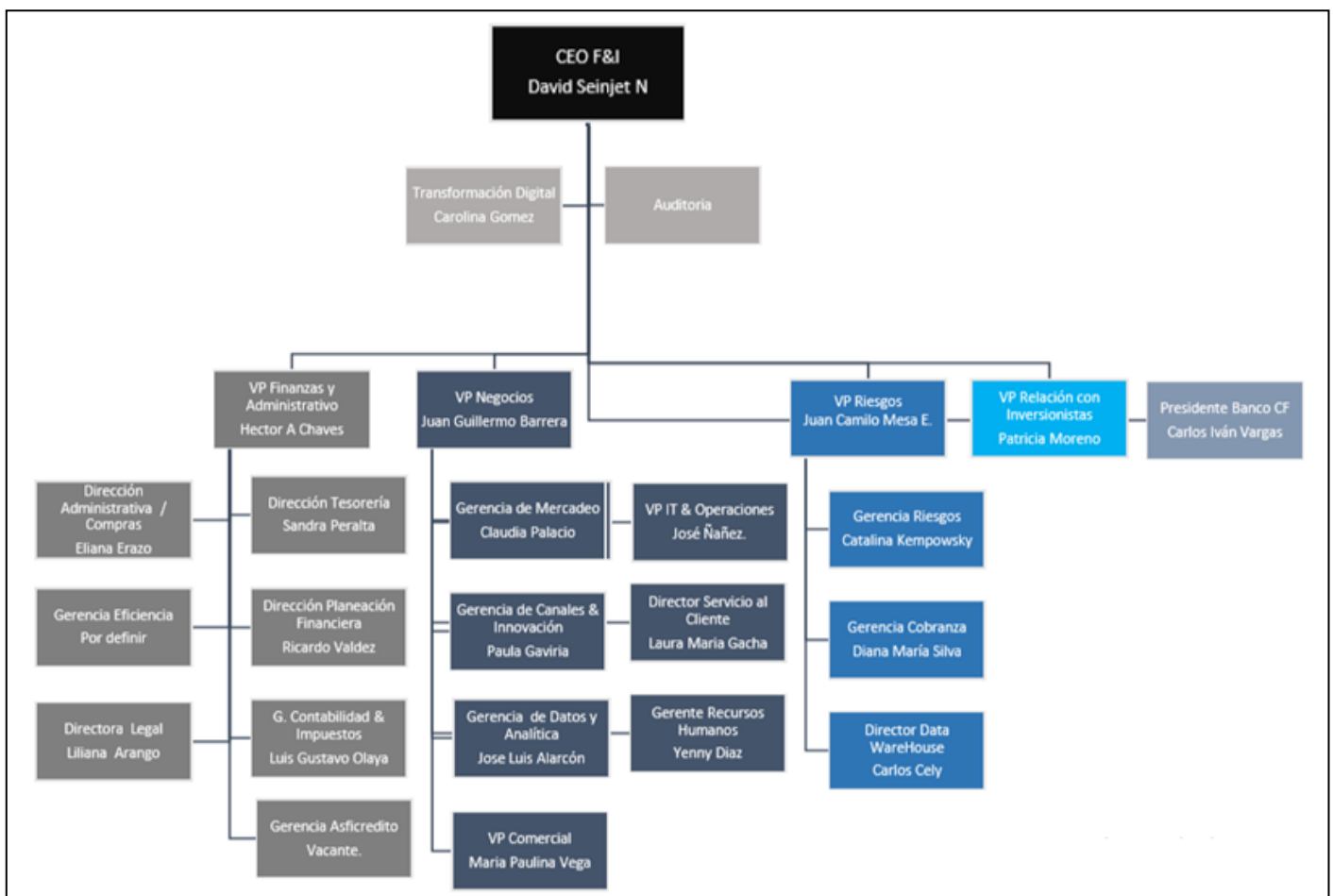
⁵ Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo

⁶ Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

2.3. Organigrama de la organización.

El banco cuenta con un organigrama definido por su naturaleza con una estructura micro administrativa (figura 4), es decir, (Fincowsky, 2009) afirma que: “Corresponden a una sola organización, y pueden referirse a ella en forma global o mencionar alguna de las áreas que la conforman” (pág. 125).

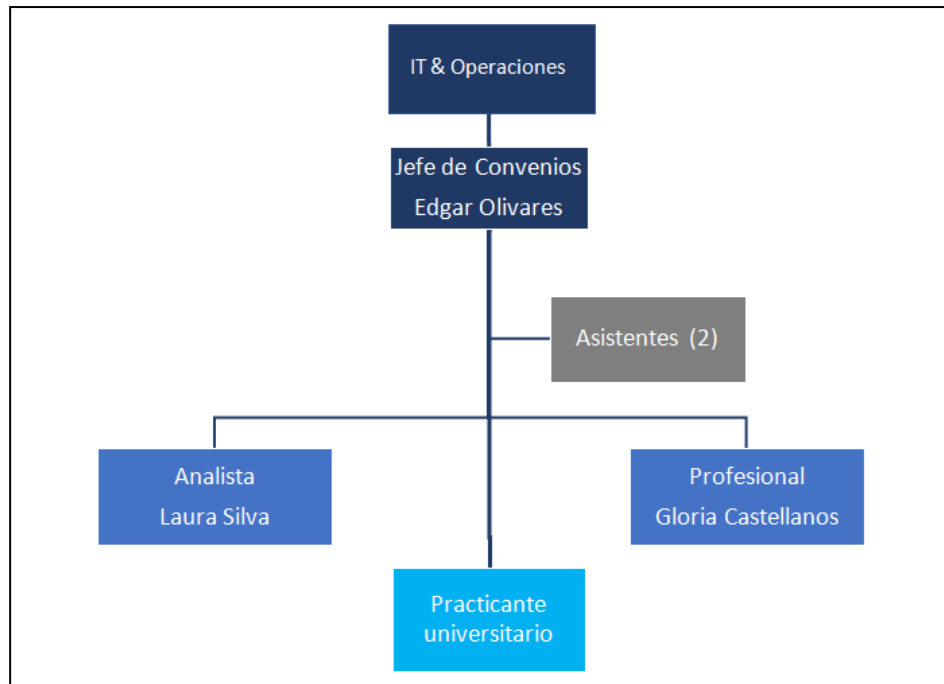
Figura 4. Organigrama de banco Credifinanciera.



Fuente: Banco Credifinanciera. (2020). Carta Informativa Fusión.

A continuación, se podrá observar el organigrama del área, el cual tiene una estructura funcional, es decir, (R. Jones & L. Hill, 2009) afirman: “las estructuras funcionales agrupan a las personas sobre la base de sus conocimientos y experiencias comunes” (pág. 420).

Figura 5. Organigrama del área de convenios.



Fuente: *elaboración propia.*

2.4. Descripción del equipo de trabajo.

El área de convenios está muy correlacionada con las demás áreas del banco, puesto que esta es un área central remitente de toda la información directa con las pagadurías para el debido proceso interno.

Las responsabilidades del área son:

1. Mantenimiento de la información de todos los convenios de libranza.
2. Actualización anual de documentación de los convenios de libranza.
3. Brindar atención a clientes internos y externos.
4. Custodia de la documentación suscrita por los convenios de libranza.
5. Actualización de cifras e informes de los convenios a las áreas del departamento de operaciones y gerencia de producto.

El área está compuesta por seis (6) personas con los siguientes perfiles.

Tabla 3. Perfiles del área de convenios.

Nombre	Cargo	Profesión
Edgar Olivares	Jefe de convenios	Economista.
Laura Silva	Analista de operaciones	Tecnóloga en Administración de empresas y estudiante de Derecho.
Gloria Castellanos	Profesional	Tecnólogo en Administración de empresas
Yerson Mosquera	Asistente de operaciones	Técnico en Sistemas.
José Rodríguez	Asistente de operaciones	Técnico de Mantenimiento de computadores y estudiante de Estadística.

2.5. Plan de trabajo del practicante

El cronograma está aprobado por el jefe del área (ver anexo 1), para que la practicante cumpla con el desarrollo de este.

Tabla 4. Cronograma plan de trabajo.

No.	Actividad	Diciembre	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio					
		Semanas																										
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1		
1	Inducción de la entidad	█	█	█	█	█	█																					
2	Envío de correspondencia a las diferentes áreas y a las empresas convenio.			█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█		
3	Realizar documentación de renovación de código de libranza para las pagadurías.				█							█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█		
4	Realizar documentación de asignación de código de libranza para las pagadurías.			█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█		
5	Actualizar bases de datos.			█			█			█				█				█				█				█		
6	Identificar plan de mejora para el área						█	█																				
7	Atención permanente a los canales de comunicación.		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█		
8	Validación en sistema de bloqueos y unificación de información en los diferentes aplicativos.		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█		
9	Brindar soporte a clientes internos y externos.		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█		
10	Realizar plan de mejora del proceso de actualización de información de visación.						█	█	█	█																		
12	Presentar plan de mejora a jefe inmediato.										█																	
13	Presentar plan de mejora a jefe de operaciones para su aprobación.											█	█															
14	Informar al equipo de trabajo de Convenios sobre el plan de mejora.												█															
15	Implementar plan de mejora en el área.																	█	█	█	█	█	█	█	█	█		

Tabla 5. Plan de trabajo.

<p>Objetivos generales</p>	<p>Optimizar las actividades del área para una mejor operación con las demás áreas involucradas de la entidad.</p>
<p>Objetivos específicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disminuir tiempos de respuesta tanto para las demás áreas como las pagadurías. • Mantener actualizada la información de las pagadurías para asignar o renovar código de libranza.
<p>Actividades</p>	
<p>Actividad específica</p>	<p>Indicador</p>
<p>Envío de correspondencia a las diferentes áreas y a las empresas convenio.</p>	<p>Tiempos de respuesta de los requerimientos y buzón de correo corporativo.</p>
<p>Realizar documentación de renovación de códigos de libranza para las pagadurías.</p>	<p>Cronograma de renovación actualizado y base de solicitudes de código actualizada.</p>
<p>Realizar documentación de asignación de códigos de libranza para las pagadurías.</p>	<p>Cronograma de renovación actualizado y base de solicitudes de código actualizada.</p>
<p>Actualizar bases de datos.</p>	<p>Revisión mensual.</p>
<p>Validación de tarjeta de firmas.</p>	<p>Sistema SIIF y carpeta corporativa actualizada.</p>
<p>Atención permanente a los canales de comunicación destinados para la atención corporativa.</p>	<p>Numero de requerimientos vs. Numero de respuestas.</p>

Validación en el sistema sobre bloqueos y unificación de información en los diferentes aplicativos utilizados por el área.	Bases de datos actualizadas.
Brindar soporte a clientes internos y externos.	Numero de requerimientos vs. Numero de respuestas.

Ver anexo 2.

Capítulo 3

Proceso de ubicación laboral

Para el proceso de elaboración de la hoja de vida, principalmente la practicante realizó una lista de las habilidades y competencias que posee, de ahí selecciono las más relevantes para su perfil laboral. Después consulto en la web y con sus familiares desempeñados en talento humano sobre el contenido y estructura de la hoja de vida.

Una vez hecho lo anterior, procedió a realizarla en word, incluyendo los datos que consideraba más importantes para captar la atención de las empresas, se adjuntó una breve descripción de su perfil personal y profesional, sus estudios, idiomas, información de contacto, habilidades y competencias, explicando cada una de estas últimas con el fin de demostrar mejor sus fortalezas, también incluyó una foto, generando reconocimiento y confianza entre el entrevistador y ella (ver anexo 3). La practicante utilizó una estructura no común, con el objetivo de evidenciar la capacidad de innovación.

La profesora Pilar González Martínez de la facultad de ciencias económicas y administrativas, ayudó a la practicante en enviar la hoja de vida a varias empresas del sector financiero, cabe resaltar que de manera individual la estudiante se presentó al banco Davivienda.

3.1. Proceso de entrevista y contacto con las empresas.

La practicante obtuvo comunicación con siete (7) empresas, una de ellas fue rechazada por ser un área en la que la estudiante no quería desempeñarse, tres (3) de ellas se realizaron después de estar la estudiante contratada a sus prácticas empresariales, en las cuales no se realizó proceso de reclutamiento. El proceso con las tres (3) empresas con las que obtuvo entrevista se relacionan a continuación y en las cuales se presentó hoja de vida en físico.

- **Davivienda**

La practicante se postuló por medio de la página web del banco, tuvo un primer acercamiento pasando el primer filtro, el cual consiste en la aprobación de los requisitos básico para el cargo y realización de pruebas psicotécnicas, un mes después se comunican con ella vía telefónica, informándole sobre el segundo filtro, siendo una entrevista grupal donde había presencia de un psicólogo y un profesional de reclutamiento, el tercer filtro se informó dos meses después mediante vía mail, siendo una entrevista grupal, llevando una proyecto innovador representado mediante una aplicación su perfil personal y laboral. La practicante pasó todos los filtros, pero la llamaron tres (3) meses después y ya se encontraba contratada.

- **Credivalores – Crediservicios S.A.**

La entrevista la realizo el jefe del área en la cafetería, comenzando 30 minutos después de lo citado por lo que el entrevistador no llegaba, se hizo en conjunto con otro estudiante de la universidad. En primera instancia el entrevistador hizo una pequeña introducción de la empresa, después se presentó la practicante con su nombre, con quien vive, que estudia, que semestre cursa, se le pregunta si tiene conocimiento sobre la entidad, fortalezas y hobbies, lo que más le llamo la atención a la estudiante es como el entrevistador se fijó en el movimiento de las manos de ella. Finalmente el entrevistador se despidió, esa misma tarde la llamaron y le informaron que fue aceptada.

- **Banco Credifinanciera S.A.**

La entrevista se realizó en presencia del jefe y una integrante del equipo del área, en donde se presentaron y le solicitaron a la practicante presentarse con su nombre, que estudios realizaba, con quien vivía, donde vivía, que fortalezas poseía, y que debilidades tenia, lo cual le llamo la atención, pues en entrevistas anteriores no se lo

habían preguntado, otro factor importante fue cuando le preguntaron a ella como le gustaba más que la llamaran si por el primer nombre o segundo, influyendo mucho en una comunicación más amena y con mayor confianza, les llamó mucho la atención que la estudiante realizaba doble titulación. Finalizando le informaron que la llamaban para seguir el proceso, una persona de la empresa la acompañó hasta la salida.

Algunas de las fortalezas que la practicante identificó fue el interés por las empresas en las que realizó entrevista, puesto que siempre se informaba sobre cómo y en qué sector se desempeñaba la empresa, también la facilidad de comunicación, aunque la adquirió mediante los varios procesos de entrevistas ya que al principio la estudiante no se desenvolvía muy bien en situaciones inusuales, otra fortaleza es el trabajo en equipo, así mismo la estudiante siempre tenía la iniciativa de presentarse, de dar ideas y demás situaciones, también es una persona puntual, con buena presentación personal, la cual resaltaron mucho en todos los procesos.

Ciertas de las debilidades observadas son la inseguridad al momento de hablar, ya que la estudiante sentía miedo en no responder lo correcto, otra debilidad que identificó fue no tener conocimiento sobre algunas herramientas de Excel, pues son esenciales para el manejo de bases de datos, también se determinó la timidez como una debilidad, ya que en muchas ocasiones no permite expresar las grandes ideas que tienen las personas, perdiendo oportunidades tanto laborales como personales.

3.2. Factores y motivaciones para escoger la entidad

La practicante escogió el Banco Credifinanciera, ya que desde el primer acercamiento sintió confianza con los entrevistadores, observó que en las diferentes áreas habían equipos de trabajo y no grupos de trabajo, los cuales tienen unas ventajas muy importantes tanto para la

organización como para el crecimiento personal, ya que todos trabajan hacia un mismo objetivo y se colaboran entre sí, algunas ventajas del trabajo en equipo (Palomo, 2008) las define como:

Cuando las personas se comprometen a actuar de una manera determinada, su decisión se ve fortalecida por el conocimiento de que los demás están comprometidos de una manera similar. Una de las más poderosas fuerzas motivadoras de los individuos es sentirse respetados y apoyados por los integrantes del grupo al que consideran importante pertenecer y mantener su posición dentro de él. (págs. 116-117)

Otro factor importante que la estudiante tuvo en cuenta es la flexibilidad en los horarios, ya que concuerda con el horario de la universidad, también las prácticas son remuneradas mensualmente, pero principalmente a la practicante le interesó mucho que la empresa se encuentra en el sector financiero.

3.3. Proceso de inducción

Desde el primer día de ingreso a la empresa, el cual fue el 3 de diciembre, el área realizó la inducción respectiva, presentando la practicante al equipo de trabajo y así mismo presentándose cada integrante con su nombre y su respectiva función, después se le dio un cuaderno y un bolígrafo contramarcados con el logo del banco, generando sentido de pertenencia de la entidad. Cada integrante le explicó a la nueva integrante todos los aplicativos, procesos y términos del área. Un mes y medio después, la empresa realizó la inducción corporativa, presentando la misión, visión, valores, productos y servicios, beneficios para el colaborador, aunque varios de estos ya se le habían explicado a la estudiante en el área.

3.4. Reflexión para buscar trabajo efectivamente

Para conseguir trabajo se debe tener en cuenta tres (3) aspectos:

- Tener buena disposición, buena presentación personal y buen vocabulario generando buena impresión en el proceso de selección.
- Investigar sobre la empresa a la cual se va a presentar, como a que sector pertenece, que productos y/o servicios ofrece, como es su imagen corporativa, entre otros, permitiendo demostrar interés.
- Tener la capacidad y habilidad de comunicar ideas claras, demostrando seguridad de la información, también es importante la expresión corporal.

Capítulo 4

Competencia de trabajo

Se deben tener en cuenta las siguientes competencias adquiridas en la formación profesional y laboral para efectuar un óptimo desempeño en el ámbito profesional.

Tabla 6. Competencias importantes laborales

No.	Competencia	Argumentación
1	Capacidad de abstracción, análisis y síntesis.	Es importante ya que se debe conocer el entorno de la empresa, que con lleva disminuir el riesgo en la toma de decisiones.
2	Capacidad de aplicar los conocimientos en la practica	Poner en práctica el conocimiento profesional y personal adquirido para situaciones nuevas.
3	Capacidad para organizar y planificar el tiempo	El tiempo es fundamental para el logro de los objetivos de la organización y se debe planear para ser una organización eficiente, siendo una habilidad gerencial.
4	Capacidad de comunicación oral y escrita	Se debe expresar la información clara y concisa, para que toda la organización la entienda sin importar el cargo, demostrando seguridad de lo que se quiere dar a entender.
5	Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente	El profesional siempre debe estar innovando su conocimiento, para generar ventaja competitiva.
6	Capacidad de crítica y	Siempre se debe estar generando críticas constructivas

	autocritica	para mejorar las falencias tanto de la organización como del profesional.
7	Capacidad para actuar en nuevas situaciones	Actualmente el entorno está en un constante cambio, se debe estar preparado para encontrar soluciones o alternativas.
8	Capacidad creativa	Se debe salir de la zona de confort, no solo concentrarse en el día a día, sino generar nuevas ideas, siendo innovador y emprendedor.
9	Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas	Resolver problemas de la manera más rápida, para invertir el menor tiempo y recurso posible, siendo solo un inconveniente y no un problema que lleve al fracaso.
10	Capacidad para tomar decisiones	Saber tomar la mejor decisión para disminuir el riesgo de error en la solución del problema, teniendo en cuenta la gerencia estratégica.
11	Capacidad de trabajo en equipo	Intercambiar conocimientos, ayudar a los demás, estar dispuesto a escuchar ideas, genera un mejor resultado en el objetivo que se quiere lograr, siendo una habilidad gerencial.
12	Habilidades interpersonales	Tener relaciones sociales con los demás, convierte a la persona abierta y participativa, permitiendo conocer las expectativas y necesidades de los demás, aplicando las habilidades gerenciales.
13	Capacidad de motivar y	Siempre se debe motivar a los integrantes del trabajo

	conducir metas comunes	de equipo para que ellos se sientan con sentido de pertenencia para cumplir el objetivo en común.
14	Compromiso ético	Se debe ser honesto y cumplir con los valores éticos, siendo transparente en lo que se realiza.

Todas estas capacidades son importantes para realizar la práctica empresarial siendo indispensable para el desarrollo de las actividades diarias en el área, como por ejemplo, la actividad de brindar soporte a clientes internos y externos, requiere de la capacidad de comunicación oral escrita, puesto que se tiene una comunicación vía telefónica y vía email directa con las pagadurías y con las diferentes áreas del banco, o como las habilidades interpersonales, ya que se trabaja en equipo y se debe expresar simpatía, como se observa cada competencia va relacionada con las actividades que se realizan el puesto de trabajo . Estas catorce (14) competencias la practicante las tiene desarrolladas en un 75% gracias a la experiencia laboral que adquirió en estos meses.

Capítulo 5

Análisis del entorno empresarial

Banco Credifinanciera cotiza en la bolsa de valores de Colombia, con una composición accionaria conformada por 5 partes (ver Anexo 4), siendo una sociedad anónima.

La sociedad anónima es una persona jurídica constituida por socios en número superior a cinco (5), que no administran directamente a la empresa sino a través de la asamblea general de accionistas delegan esta función en una junta directiva. La responsabilidad económica de los accionistas está limitada a la cuantía de su respectivo aporte. El ser sus acciones libremente negociables hace que la entidad de la mayoría de los propietarios sea desconocida públicamente, lo que justifica en parte su calificativo de anónima. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2020)

5.1. Clientes de la entidad

Los clientes de Banco Credifinanciera son cualquier persona natural o jurídica, los cuales están representados por el 81% y 19% de su portafolio total respectivamente, puesto que los productos y servicios van enfocados especialmente a pensionados, docentes, empresas privadas, empresas del gobierno y Fuerzas militares (ver anexo 5), pero es importante mencionar que cualquier persona de la comunidad puede adquirir los productos y servicios.

Sus clientes se concentran en créditos de libranza y microcréditos, siendo 54% hombres y 41% mujeres principalmente de estratos uno y dos, de más de 55 años (ver anexo 6).

5.2. Proveedores

Tiene un portafolio de proveedores amplio; en cuanto a marketing cuenta con Chef Company, Ideas 2 , Brandum, entre otras, las cuales principalmente son agencias digitales que brindan el

servicio de diseño gráfico, stand, colocación en eventos, etc.; en cuanto a cobranzas y consultorías, cuenta con PricewaterhouseCoopers International Limited, Computec S.A.S, AECSA, entre otras; cuenta con proveedores que le prestan el servicio de temporales, siendo personas de la línea de staff, estas son Grupo Acción Plus, Asficredito S.A.S, Emergia y Merkuro y Acerca Comunicaciones; finalmente en cuanto a papelería cuenta con Cadena S.A.

5.3. Competencia

Sus principales competidores son todas las entidades vigilada por la Superintendencia Financiera como bancos, cooperativas y compañías de financiamiento que brinden soluciones financieras y servicios crediticios.

5.4. Entes reguladores

Banco Credifinanciera está vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia, Cámara de comercio de Bogotá, DIAN, Banco de la República de Colombia, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, FOGAFIN⁷

Se rige bajo ley 1581 de 2012, ley 1480 de 2011, ley 1266 de 2008, Decreto 1377 de 2013, Decreto 886 de 2014, Decreto 1074 de 2015, Circular Externa 002 de 2015, Circular externa 005 de 2017, Decreto 090 de 2018 donde estipula el tratamiento de datos, también cumple la política de cobranza y ley 1527 de 2012, donde se establecen las condiciones para código de libranza.

⁷Fondo de Garantías de Instituciones Financieras: protege a los ahorradores frente a la eventual liquidación de una entida inscrita a esta entidad.

5.5. Análisis del entorno externo

5.5.1. Ámbito económico

Afectan directamente a la entidad, puesto que esta pertenece al sector financiero, uno de los más importantes factores que afectan a la entidad, es la solvencia de las personas del país, su capacidad de endeudamiento, índice de confianza del consumidor, estos son los más influyentes para el banco puesto que de esto depende la colocación de créditos; otro factor importante son las tasas de interés que dependen de la política monetaria y fiscal, ya que el banco se debe ajustar a estas, pues no puede poner una tasa mayor a la del Banco de la República de Colombia; cabe resaltar factores como la tasa de cambio, la inflación, emisión de bonos, indicadores de desarrollo, impuestos, etc. Y un factor que afecta indirectamente es la tasa de desempleo, por un lado, impacta positivamente, las personas necesitarán solvencia y deberán recurrir a diferentes productos de crédito, pero a su vez si las personas que solicitan esos productos no tienen empleo, no tendrán como pagar, ya que todo se descuenta de nómina.

5.5.2. Ámbito político

Un factor que afecta al banco es la política fiscal, ya que se puede incentivar al ahorro, creciendo el portafolio de clientes; otro factor importante es la política monetaria, ya que se puede analizar la tendencia de las tasas de interés, para tener un menor riesgo del mercado y tener soluciones para cualquier situación.

5.5.3. Ámbito social

Banco Credifinanciera está comprometido con su Responsabilidad Social Empresarial enfocado en el futuro del país, reforzando los valores y principios familiares; apoya a una escuela de Voleibol de la Fundación Hogar Nueva Granada.

5.5.4. Ámbito tecnológico

Afecta directamente a la entidad, pues dependen tanto de la infraestructura tecnológica, como sistemas de información gerencial, ya que todas las operaciones se realizan con estos elementos; otro factor es el internet, ya que gracias a este las áreas a nivel nacional se comunican entre sí, también influye directamente al cliente, puesto que la pagina Web de la entidad es un canal de contacto; otro factor importante es el uso de las TIC'S, ya que gracias a este se da una productividad mayor interna como con los clientes; otro factores son personal calificado para infraestructura tecnológica, acceso a la red, etc. Por estos factores el banco debe estar siempre a la vanguardia de los cambios tecnológicos.

5.5.5. Ámbito ambiental

Afecta a la entidad, ya que utilizan bastante papel, siendo un recurso esencial para el desarrollo de sus operaciones, como por ejemplo, envío de documentación a las pagadurías comprenden entre 65 a 80 folios; otro factor importante es la financiación sostenible, siendo el banco un apoyo a proyectos sostenibles y a proyectos que conservan el medio ambiente, pocos bancos aplican esta modalidad pero de esto depende una gran influencia no solo en los clientes sino en el desarrollo del país.

Capítulo 6

Cultura organizacional

6.1. Área funcional

El área de Convenios se conforma por 6 personas, las cuales están encargadas de diferentes tareas, pero también las actividades se asignan dependiendo la carga laboral que tenga cada uno por gestionar; en cuanto a la infraestructura, el área tuvo un cambio reciente ya que, se encontraba en el barrio Quinta Camacho en un edificio antiguo, el cual limitaba las funciones del área en cuanto a comodidad, ahora parte de la entidad se ubica en el barrio Nogales en el edificio QBE entre los pisos 7 y 9, en los cuales solo tienen acceso los funcionarios de la entidad, el edificio cuenta con zonas de parqueo para motos, carros y bicicletas, tanto para los funcionarios como para visitantes; cuenta con una zona de cafetería con capacidad para 60 personas aproximadamente, también cuenta con una sala de espera para visitantes.

El área se ubica en el piso 7, donde también se encuentran las áreas de Pagos, Capital estratégico y Mesa de Control; en cuanto a los recursos, cada integrante cuenta con un equipo de computación, cajoneras, se cuenta con dos teléfonos móviles y dos teléfonos fijos corporativos, también se cuenta con una gaveta con papelería, como hojas blancas, bolígrafos, lápices, grapadoras, etc., estos elementos se encuentran disponibles para cualquier integrante, además cualquier elemento requerido que no se encuentre, el colaborador se debe comunicar vía email con capital estratégico, solicitando lo requerido; para imprimir en cada piso se encuentra una impresora disponible para cualquier área, estas se recargan de papel en promedio dos veces al día, depende de cuánto es su tasa de utilización.

Respecto a los protocolos, al ingresar al edificio, se debe pasar la maleta o bolso en rayos X y así mismo el colaborador, cuando la persona llega al piso debe marcar tarjeta de acceso para

llevar control de la seguridad y del tiempo; cada integrante de la entidad cuenta con break y con tiempo para almorzar. Se debe dejar el puesto del trabajo aseado, con la silla dentro del escritorio, esto con el fin de que no haya contaminación visual.

Los procesos del área se desarrollan de manera efectiva, pero en ocasiones se interrumpen tareas para realizar unas de carácter urgente, pero se evidencia que son solicitadas en los días posteriores y se dan por falta de orden de los jefes.

6.2. Cultura de la entidad

Para definir qué tipo de cultura organizacional tiene Banco Credifinanciera, se debe conocer el significado de este concepto, por esto (Zapata Dominguez & Rodríguez Ramírez, 2017) afirma que: “La cultura organizacional es un esquema de referencia para patrones de información, comportamiento y actitudes que se comparten con otros en el trabajo y que determinan el grado de adaptación laboral” (pág. 67).

También la cultura organizacional se puede definir como:

El tercer elemento del diseño organizacional es el conjunto específico de valores, normas, creencias y actitudes compartidos por las personas y los grupos que integran una organización y que controla la forma en la cual interactúan unos con otros y con los terceros interesados fuera de la organización. (R. Jones & L. Hill, 2009, pág. 403)

Por lo anterior, podemos definir qué Banco Credifinanciera, en primera instancia tiene una cultura organizacional tradicional en donde se manejan modelos burocráticos.

El modelo burocrático se basa en la estandarización y caracterizado por tareas sumamente rutinarias, realizadas por medio de especialización, reglas y reglamentos

muy formales, tareas agrupadas en departamentos funcionales, autoridad centralizada, poco margen de control y toma de decisiones asociada a la cadena de mando⁸

Los puntos fuertes del modelo burocrático son los siguientes:

- **Racionalidad** en la consecución de los objetivos de la organización.
- **Puestos definidos con precisión** y ocupantes que conocen con exactitud sus deberes.
- **Rapidez para tomar decisiones.** Cada miembro sabe que debe hacer, y las órdenes y el papeleo transitan por canales preestablecidos.
- **Interpretación univoca**, garantizada por reglamentos escritos. La información es discreta, pues solo se da a quienes deben recibirla.
- **Rutinas y procedimientos uniformes**, lo cual facilita la estandarización y reducción de costos y errores, pues las rutinas están definidas por escrito.

(Sapiro, 2017, pág. 292)

Por esto la cultura organizacional es centralizada⁹, las personas no tienen derecho a opinar con los altos mandos, también está enfocada solo en el logro de tareas y objetivos, ya que sin importar que, se deben cumplir las tareas diarias y/o mensuales, cuenta con muchos niveles jerárquicos, teniendo una estructura alta, es decir, “tiene muchos niveles de autoridad en relación con el tamaño de la compañía” (R. Jones & L. Hill, 2009, pág. 406), también se evidencia mucho las recompensaciones por la antigüedad que lleva la persona, mas no por su desempeño.

⁸Línea de autoridad que conecta los puestos de la organización y especifica quién es subordinado de quién.

⁹ Cuando los niveles superiores son los únicos que toman decisiones importantes.

Pero al contrario el área cuenta con una cultura organizacional participativa la cual “significa que los ejecutivos dejan a un lado la estructura jerárquica y hacen que los trabajadores desempeñen un papel más importante en la toma de decisiones” (Sapiro, 2017, pág. 343), dando como resultado a ser una cultura descentralizada, donde todos los colaboradores dan sus ideas, siendo un área más creativa e innovadora, con un alto grado de trabajo en equipo, el líder del área tiene más confianza sobre sus colaboradores, se generan recompensas por el desempeño y se ve una mayor efectividad en el equipo de trabajo.

Es novedosa la confianza que tiene el jefe inmediato en sus colaboradores, retándolos a enfrentarse a diferentes situaciones, haciendo que ellos se vuelvan más competitivos, además los colaboradores no son individualistas con sus tareas, sino se colaboran entre si, por ejemplo, si un integrante del equipo tiene muchas actividades por realizar, otro se ofrece a ayudarlo para realizar la entrega el mismo día, o si alguno tiene una duda entre todos se ayudan para solucionarla, estos permiten que haya mayor sentido de pertenencia y compromiso con la entidad, cabe resaltar el tiempo que se dedica a la integraciones grupales es muy importante en el área y también la celebración de fechas especiales, como por ejemplo, cuando alguien cumple años el equipo de trabajo sale a almorzar para celebrar, esto motiva mucho a las personas, ya que se sienten que son importantes para el área, todo esto no se refleja mucho en las empresas, por esto la practicante considero algo nuevo para una organización tan grande y burocrática.

En cuanto a los procesos, se utiliza el aplicativo SIIF, el cual es una base de datos de todas las pagadurías vinculadas al banco que contiene toda la información de las personas, y se pueden crear o modificar pagadurías, esto resulta beneficioso para la entidad, siendo un sistema de información gerencial, ya que se lleva control sobre los procesos.

A comparación de otras entidades del sector, Banco Credifinanciera cuenta con personal de alta calidad humana, dispuesta a colaborar entre sí, permitiendo que cada integrante aprenda nuevos conocimientos, esto se da con el fin de lograr un mismo objetivo, también cabe resaltar el liderazgo participativo que manejan algunos de los jefes en la empresa, donde se ve un mejor desarrollo en los procesos y resultados, dando como consecuencia un alto grado de efectividad. También lo que diferencia a Banco Credifinanciera de otras compañías es la calidad de sus productos y servicios enfocados a todos los estratos socioeconómicos del país, permitiendo accesibilidad a personas que nunca han tenido vida financiera o que ya no cuenta con buena calificación financiera.

Una situación que sucede en la entidad es el clima laboral indeseable en algunas áreas, ya que no hay trabajo en equipo, todos quieren sobresalir de manera individual, no se esfuerzan por una buena convivencia, existe rivalidad entre los mismos integrantes de las áreas y los jefes tienen un liderazgo autocrático, todo esto afecta de manera negativa en la productividad de las personas, dando como resultado que no se cumplan los objetivos tanto del área como de la entidad, pero también considera un clima laboral deseable el del área de convenios, ya que observo lo contrario a las demás áreas, el líder es participativo, trabajan en equipo, hay armonía entre todos los integrantes, entre otras, afectando directamente a la productividad, siendo una de las mejores áreas de la entidad.

6.3. Percepción de la sociedad sobre la entidad

Los clientes se quejan mucho sobre el área de servicio al cliente, ya que toman mucho tiempo en dar respuesta, e incluso el área de convenios la cual no es de su competencia, ha tenido que intervenir para no perder los clientes, en redes sociales hay malos comentarios y calificaciones teniendo la entidad una calificación 2.2 de 5.0 (ver anexo 7), donde los clientes no recomiendan Banco Credifinanciera, los malos comentarios son generalmente por cobros

excepcionales, en cuanto a los PQR¹⁰ la entidad tiene 8,3% de quejas del total de clientes del portafolio, donde su principal motivo es por certificaciones de liquidación de pago total con 1845 clientes, pero cabe resaltar que también tiene muy buena imagen corporativa, por su fácil desembolso y/o colocación de productos, también hay buen trato a las personas en las instalaciones de la entidad, generalmente los entrevistados que son los que con más frecuencia van, dan muy buenas referencias de la atención.

Y frente a la industria, Banco Credifinanciera se ve como un rival fuerte, por tener un crecimiento económico constante, también por estar calificado por la entidad BRC Standar&Poor's Financial Services LLC (S&P).

Esta entidad realiza calificaciones de establecimientos de crédito, sociedades de servicios financieros, aseguradoras, empresas de servicios públicos, bonos corporativos y emisiones estructuradas.

(...) las calificaciones elaboradas por **BRC** tienen probada credibilidad en el mercado, pues nuestra Compañía se destaca por el cumplimiento de los mejores estándares internacionales y su acompañamiento permanente, que está expresado en documentos de alta calidad que no sólo cumplen con las exigencias del mercado, sino que se han convertido en una valiosa fuente de retroalimentación y orientación para las compañías evaluadas y los inversionistas locales e internacionales. En este sentido, el proceso de calificación de **BRC** se basa en un análisis riguroso e independiente con un alto respeto por nuestros calificados y su entendimiento especializado del negocio. (BRC Standar & Poor's, S.F., pág. 1)

¹⁰ Peticiones, Quejas y Reclamos

6.4. Reflexión

Es muy importante tener buena actitud, disposición, buena comunicación, ya que en primer lugar hay un alto grado de trabajo en equipo, el cual requiere una buena colaboración e incluso amistad entre los integrantes, así mismo ayuda a lograr los objetivos corporativos y comunes del área. También se debe tener adaptación al cambio, ya que el área reta mucho al integrante para tomar decisiones, aportando al crecimiento personal, además se debe tener puntualidad y responsabilidad, siendo unas de las políticas de la entidad.

Capítulo 7

Análisis FODA

Para tener un mayor conocimiento de la planeación estratégica de una empresa se debe hacer uso de la matriz FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Para analizar las oportunidades y fortalezas se deberá realizar un análisis interno y para las debilidades y amenazas un análisis externo. (Martínez, 2013) afirma que:

El análisis del entorno incluirá el entorno general, más alejado de la organización, y contemplará una dimensión económica, política, sociocultural, tecnológico, legal,... y el entorno específico, donde analizaremos a los clientes, proveedores y en especial la competencia. El análisis del entorno permitirá identificar un futuro que oportunidades y que amenazas tiene la organización. El análisis interno es un diagnóstico de cómo está funcionando la organización, y como ha funcionado en el pasado inmediato, y nos va a permitir identificar las fortalezas y debilidades. (págs. 5-6)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente se realiza el análisis correspondiente para la realización de la matriz FODA de Banco Credifinanciera.

Tabla 7. FODA

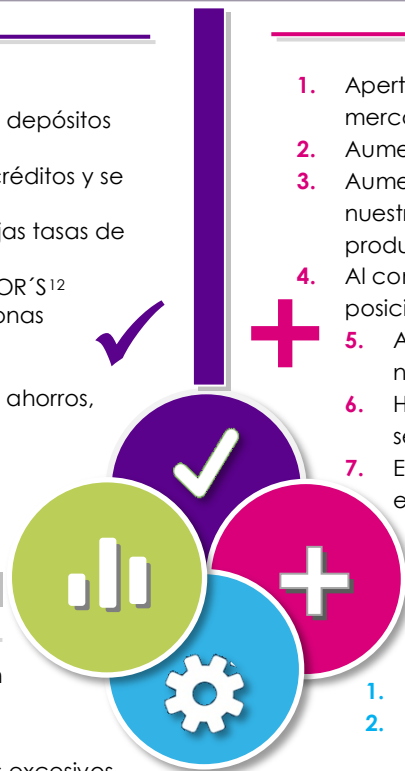
FODA

FORTALEZAS

1. Excelente trabajo en equipo en el área de Convenios.
2. Los recursos de los inversionistas están respaldados por el seguro de depósitos FOGAFIN¹¹
3. El respaldo del seguro obligatorio garantiza el cumplimiento de los créditos y se encuentra implícito en las cuotas del crédito.
4. Alta captación de clientes en la línea de producto Libranza por bajas tasas de interés y amplio plazo.
5. Calificación A+ y BRC1 por la entidad emisora BRC ESTÁNDAR & POOR'S¹²
6. Buen proceso de selección del personal garantizando que las personas estén capacitadas para el puesto.
7. Amplia fuerza de ventas antigua comprometida con el Banco.
8. Reciente implementación de Nuevas líneas de negocio: Cuenta de ahorros, Cuenta Corriente y Crédito Comercial
9. Otorgar créditos a personas reportadas con máximo 22% de riesgo.
10. Proyecto Fundación Nueva Granada como RSE¹³

OPORTUNIDADES

1. Apertura de Tarjeta de Crédito y Crédito Hipotecario por alta demanda en el mercado.
2. Aumento de la demanda de créditos por contingencia mundial de COVID-19.
3. Aumento de la tasa de pensionados en Colombia es una gran oportunidad en nuestra línea de producto de Libranza, puesto que el 83% de la cartera de este producto son pensionados.
4. Al convertirse Credifinanciera en entidad bancaria se podrá mejorar el posicionamiento en el mercado financiero.
5. Al implementar las nuevas líneas de negocio, hay oportunidad de ofrecer nuevos productos y servicios.
6. Hacer presencia en mercados internacionales ofreciendo productos y servicios en Centroamérica.
7. El TLC permitirá implementar una línea de negocio especializada para empresas exportadoras permitiendo crecer la industria colombiana.
8. Ampliar red de oficinas a nivel nacional en los 24 departamentos faltantes.



DEBILIDADES

1. Baja diversificación de productos y servicios en comparación con otros bancos del sector.
2. El 8,3% de nuestros clientes tiene mala percepción del Banco.
3. Comentarios negativos en redes sociales hacia el Banco por cobros excesivos antes y después de saldar la deuda.
4. Rotación del personal administrativo en algunas áreas de la compañía por mejores ofertas laborales.
5. Mala comunicación entre las áreas del Banco generando un mal servicio Post-venta frente al cliente y re-procesos entre áreas.
6. Alta inversión de tiempo del horario laboral en la gestión de llamadas del área de Convenios.
7. Mal seguimiento en el control de los tiempos y tareas.
8. Único punto de retiro de dinero en la Ciudad de Bogotá y respecto a nivel nacional es mediante outsourcing generando desconfianza, deslealtad y poca accesibilidad frente al cliente.
9. Nula publicidad para el cliente transeúnte.

AMENAZAS

1. Alta oferta de competidores.
2. Mejores tasas de interés en el mercado para créditos de libranza y microcrédito.
3. Mejor posicionamiento de competidores en el mercado financiero.
4. Otras entidades compran la cartera de los clientes de Banco Credifinanciera a una mejor tasa de interés.
5. Culturalmente los colombianos son reacios a cambiar a nuevas entidades financieras.
6. Incremento del 37% de mal manejo de medio electrónicos y en línea (E-banking) por contingencia nacional-COVID-19.
7. Mejores cuotas de manejo en el mercado de la línea de negocio Cuenta corriente.
8. Mejores tiempos de respuesta a los clientes frente a la colocación de los productos.

¹¹ Definición en Cap. 5, pág. 28; <https://www.fogafin.gov.co/que-es-el-seguro-de-depositos/demicion>

¹² Definición en Cap. 1, pág. 1 y Cap. 6, págs. 35-36

¹³ Definición en Cap. 1, pág. 9 y Cap. 4, pág. 28

Capítulo 8

Propuesta de acción

El plan de mejora surge a partir de realizar un análisis entre las debilidades y amenazas que posee Banco Credifinanciera, logrando alcanzar algunas oportunidades.

8.1. Identificación del problema

Principalmente se realizó el análisis de los siguientes ítems del FODA:

- **Debilidades**

5. Mala comunicación entre las áreas del Banco generando un mal servicio Post-venta frente al cliente y re-procesos entre áreas.

6. Alta inversión de tiempo del horario laboral en la gestión de llamadas del área de Convenios.

- **Amenazas**

8. Mejores tiempos de respuesta a los clientes frente a la colocación de los productos.

- **Oportunidades**

4. Al convertirse Credifinanciera en entidad bancaria se podrá mejorar el posicionamiento en el mercado financiero.

Después de observar la interrelación que hay entre estos cuatro ítems, se identifica que el problema se encuentra en la solicitud y registro de la información de la ficha técnica operativa sobre la visación de la línea de negocio de libranza, para saber en qué consiste este procedimiento, (Procuraduría General de la Nación, 2017) define el producto libranza como:

La libranza es la autorización que da el asalariado o pensionado a su empleador o entidad pagadora; para que realice un descuento de su salario o pensión, con el objeto

de que sea girado a favor de las entidades operadoras para atender los productos, bienes y servicios objeto de libranza. (pág. 6)

Y la visación es un trámite que permite verificar que toda la información de un certificado, documento, título u otro, emitido por una empresa/entidad, es verídica, es importante mencionar que se debe verificar especialmente que la firma que aparece en el documento ha sido oficializada en los registros de la entidad financiera (Ministerio de Educación, s.f.)

La ficha técnica operativa consiste en un formato de más de 30 preguntas donde se registra inicialmente información básica de la pagaduría¹⁴, después información necesaria para el reporte de descuentos de las libranzas y finalmente la autorización de las partes.

8.2. Análisis del problema

Después de comprender estos conceptos, en Banco Credifinanciera se presentan falencias en el proceso anteriormente mencionado, puesto que la información para realizar la colocación de créditos de libranza en ocasiones es tardía, ya que se debe realizar la gestión con la pagaduría desde el área de convenios vía telefónica y/o vía correo, la cual demanda un tiempo de hasta un día del horario laboral del colaborador porque la comunicación es difícil por motivos de tiempo disponible del funcionario de la pagaduría, porque nunca contestan, porque el funcionario que contesta no sabe la información, etc., retrasando las demás actividades del área, también otra falencia es que las áreas solicitantes no registran la información suministrada y posteriormente vuelven a solicitar la misma información generando re-procesos entre las áreas, dando como resultado en ocasiones no cumplir la promesa de valor de la entidad de desembolsar la libranza en menos de 48 horas, lo cual no es muy óptimo frente a los competidores, puesto que hay otros bancos y compañías que ofrecen

¹⁴ Entidad/empresa destinada a efectuar pagos de productos financiero de entidades públicas y de importantes establecimientos u oficinas privadas.

colocación de créditos en ocasiones en menos de 2 o 24 horas, permitiendo que estos competidores tengan mejor posicionamiento.

Es importante mencionar que este proceso lo deben realizar principalmente los CPL¹⁵ cuando realizan las visitas a las pagadurías mediante la ficha técnica operativa.

8.3. Formulación plan de mejora

8.3.1. Objetivo general

Aumentar el posicionamiento de Banco Credifinanciera mejorando los procesos de las áreas y los tiempos de colocación de créditos de la línea de negocio de libranza mediante la implementación de un sistema de información gerencial.

8.3.2. Objetivos específicos

- Mejorar la comunicación entre las diferentes áreas que conlleva a la mejora de toma de decisiones.
- Disminuir la inversión de tiempo en las gestiones del área de convenios.
- Realizar la respectiva capacitación a los colaboradores involucrados en el proceso.
- Realizar seguimiento a las pagadurías faltantes de la información.

8.4. Plan de acción

El plan de acción consiste en implementar un sistema de información gerencial mediante el software Survey Kiwi de encuestas en línea, se realiza la utilización de este puesto que no generara un costo adicional a la organización, es compatible con el sistema operativo Windows existente en los computadores de la entidad, así mismo no se requerirá de hardwares adicionales.

¹⁵ Persona de Banco Credifinanciera encargada de hacer las gestiones pertinentes con las pagadurías, tales como visitas.

La encuesta consta de 20 preguntas relacionadas a continuación, esta disminución de preguntas se da con el fin de disminuir el tiempo de diligenciamiento frente a la ficha técnica operativa, además de hacer menos tediosa esta información. Es importante mencionar que se implementara la estrategia de ofrecer una recompensa a la persona que conteste la encuesta con el fin de motivarla.

Descripción, preguntas y respuestas posibles de la encuesta

En la primera fase se da la bienvenida al colaborador de la pagaduría y se le informa que por realizar la encuesta se ganara 2 entradas de cine.

Después se solicita llenar la información de contacto tales como, nombre, apellido, ciudad, cargo, teléfono, dirección de la entidad y email corporativo.

1. Nombre de la empresa
2. ¿Tipo de empresa?
 - Publica
 - Privada
 - Mixta
3. ¿La entidad visa? Si su respuesta es NO, por favor pasar a la pregunta 17.
 - Si
 - No
4. Fecha de entrega de libranzas
5. Días de recepción de libranzas
6. Fechas de corte de libranzas
7. Forma de visación de la entidad
 - Visa e incorpora, exige paz y salvo

- Visa, guarda cupo y exige paz y salvo
- Visa, no guarda cupo y exige paz y salvo
- Visa antes de aprobado
- Visa después de aprobado

8. ¿Qué documentos se requieren para ingresar la novedad y/o visación de créditos de libre inversión?

- Libranza original
- Libranza copia
- Cedula del titular
- Desprendible de nomina
- Otros _____

9. ¿Qué documentos se requieren para ingresar la novedad y/o visación en compras de cartera?

- Carta informativa
- Paz y salvo
- Carta informativa y paz y salvo
- Libranza original
- Libranza copia
- Otros

10. Qué documentos se requieren para ingresar la novedad y/o visación en refinanciación?

- Carta informativa
- Paz y salvo
- Carta informativa y paz y salvo
- Libranza original

- Libranza copia
- Otros _____

11. ¿Cómo graban los descuentos?

- Novedad
- Visación
- Pagina WEB

12. ¿La entidad acepta doble descuento?

- Si
- No

13. ¿Para incorporar la libranza que orden maneja la entidad?

- Por orden de radicación
- Por orden cronológico del operador
- Sin orden
- Prioridad otras entidades
- Otros _____

14. ¿La entidad que documentos requiere para enviar cancelaciones de libranzas?

- Hasta el retiro de descuentos de otra entidad
- Hasta el retiro de descuentos de otra entidad, exige paz y salvo
- Paz y salvo
- Certificado de saldo
- Incorpora directamente en la nomina de su entidad
- Soporte de pago

15. ¿La entidad suministra inconsistencias? Si su respuesta es SI indique en “otro” porque medio (correo electrónico, teléfono, plataforma, etc.). si su respuesta es NO por favor pasar a la siguiente pregunta

- Si
- No
- Otros _____

16. ¿Qué tipo de descuento nos desplaza a nosotros Banco Credifinanciera?

- Embargos
- Otras cooperativas
- Otros _____

17. ¿Cuál es el cálculo de capacidad que maneja la empresa? En caso de ser factor porcentual especificar en “otros” el porcentaje

- Ley 1527
- Factor porcentual
- Protección mínimo vital
- Otros _____

18. ¿Qué rubros del desprendible son fijos y se pueden tener en cuenta para el cálculo de capacidad?

19. ¿Qué tipos de contrato maneja la empresa?

- Indefinido
- Fijo
- Provisional
- En carrera
- Pensionado
- Otros _____

20. ¿Cuántos empleados maneja la empresa?

En la última fase se le agradece al colaborador por su tiempo y se le notifica que se le hará llegar la recompensa.

La encuesta tiene de fondo una imagen de la promesa de valor de la compañía “tú tienes una meta, nosotros la forma de ayudar a cumplirla”, con su respectivo logo, generando recordación, se eligen colores planos como el blanco con el fin de transmitir sencillez y transparencia, se selecciona una tipografía que representa modernidad, seguridad, alegría y estabilidad. Todos estos son un conjunto de estrategias que se eligieron para atraer la atención del colaborador de la pagaduría (Ver anexo 8).

Cabe resaltar que se creó una carpeta en el buzón del correo llamada “jurídico” con el fin de archivar todos los correos remitidos de audiencias, citaciones, entre otras, para que en escenarios posteriores se encuentre fácilmente ya que, estos deben tener respuesta en menos de 3 días hábiles, y también se creó para que haya mejor comunicación en caso de que se requiera soporte en casos futuros.

8.5. Resultados plan de acción

Con este plan de acción se espera que se reduzca principalmente el tiempo en las gestiones de llamadas y correos del proceso de información de visación de libranzas en las áreas y colaboradores de convenios, fabrica de crédito, comerciales, gerentes de zonas, entre otros.

Mejorara la comunicación entre áreas ya que, toda la información se podrá encontrar en la nube y solo se compartirá a las áreas involucradas, a su vez el software permite combinar datos que permiten saber qué porcentaje de pagadurías respondió cada respuesta, es decir, por ejemplo, permitirá saber qué porcentaje del total de las empresas convenio realiza visación de libranzas, o cuantas manejan contratos de pensionados, etc., también beneficiara al área de convenios en cuanto a que se podrá generar informes para realizar seguimiento periódico y a

su vez ser área de apoyo para el área de producto, dando como resultado la mejora de la toma de decisiones en este proceso, teniendo una mejor respuesta frente a nuestro usuario final.

A su vez se actualizarán los datos de contacto de las pagadurías para comunicaciones posteriores, no solo ayudando al área de convenios, sino al área de producto y mercadeo.

Todo este conjunto de resultados dará la posibilidad de mejorar el posicionamiento en el mercado financiero, logrando tener mejores tiempos de respuesta frente a los de los competidores, incrementando la colocación de créditos.

Este plan de mejor fue aprobado por el jefe inmediato, también dio visto bueno una colaboradora de mercadeo, en días posteriores se presentara el proyecto a la gerente para su aprobación final, puesto que ya se realizo un pre-aprobado por parte de la gerente.

Capítulo 9

Conclusiones de la practica (cuestionario)

9.1. Campos de formación requeridos en la realización de las funciones de la práctica.

Teniendo en cuenta que la práctica se desarrollo en un área de operaciones los campos de formación requeridos fueron manejo de herramientas como Excel y aplicativos internos de la entidad, también se requieren asignaturas como habilidades gerenciales por ser una área de contacto directo con las pagadurías y diferentes áreas de la organización; gerencia estratégica en cuanto a tener que realizar planeaciones en el área, determinando, objetivos y estrategias para tomar de decisiones que afectan el futuro de la entidad; sistemas de información gerencial permitiendo automatizar algunos procesos para optimizar los recursos; innovación y emprendimiento en cuanto a que en el ámbito laboral se deben generar ideas y proyectos nuevos; y especialmente toda la línea financiera por ser entidad bancaria.

Es importante mencionar que se todo proceso requiere un poco de cada asignatura para no solo realizar las practicas de la mejor manera, sino para ser un gran administrador de empresas.

9.2. Incluir o modificar el plan de estudios

Se propone incluir una asignatura después de investigación de operaciones y antes de gerencia de producción, ya que los temas abarcan mucha información y por el tiempo no se alcanzan a ver todos a profundidad.

Ampliar más la línea financiera puesto que al momento de la formación laboral se encuentran muchos vacios de información en este campo.

En cuanto a todas las asignaturas crear casos mas prácticos, saliendo de esa zona de confort de crear o modificar los procesos de una empresa, se vuelve repetitivo este proceso y se pierde un poco la habilidad de tomar riesgos e innovar en la vida real.

9.3. Evaluación de la práctica

Se realizo la aplicación de cada una de las asignaturas del plan de estudio en la práctica, teniendo en cuenta que unas asignaturas tuvieron mayor grado de importancia que otras en las tareas realizadas, es decir, se requirió en mayor grado las 18 asignaturas específicas que las asignaturas básicas, e institucionales, aun que se requieren de estas últimas para desarrollar en parte las asignaturas específicas, por lo que se requirieron asignaturas como habilidades gerenciales por el trabajo en equipo, la comunicación oral y escritas, entre otros, también asignaturas como gerencia estratégica, sistemas de información gerencial, proceso administrativo, enfoques gerenciales administración financiera, presupuestos, análisis organizacional, planeación financiera, etc., son primordiales para realizar un plan estratégico que ayude a la toma de decisiones. Es importante mencionar que las asignaturas de idiomas son fundamentales en el mercado laboral puesto que hace al estudiante más competente.

9.4. Autoevaluación de la experiencia

La experiencia laboral permitió profundizar más el aprendizaje de herramientas como Excel, la relación que se puede lograr entre la herramienta en mención y Word para optimizar los recursos. Igualmente se aprendió a manejar grandes aplicativos de la entidad donde se maneja la información de todas las pagaduría y de cada cliente perteneciente a cada una de ellas.

La experiencia fue muy grata, en cuanto a que se fortalecieron habilidades que requiere un administrador, tales como las que se mencionan en la Tabla 6 “Competencias importantes laborales”.

Se observo que el ámbito laboral es un poco diferente en cuanto a las expectativas, puesto que al principio no se debió aplicar muchos conocimiento adquirido de las asignaturas, pero a pasar el tiempo poco a poco se fueron aplicando para responder a los requerimientos del área.

Se puede confirma la teoría de que un equipo de trabajo es diferente a un grupo de trabajo porque se vio el relacionamiento entre diferentes áreas en donde el clima laboral es difícil y también como en otras áreas donde hay equipos de trabajo el clima laboral es excelente.

9.5. Conclusiones de la práctica

A nivel profesional:

- Se adquirió experiencia laboral, aprendiendo como son los procesos en una empresa en la vida real, como son las culturas organizacionales, los diferentes tipos de líder/jefe, entre otros.
- Se aprendieron muchos conceptos financieros que no enseñan en la universidad permitiendo que en futuros puestos no se generen falencias.
- El aprendizaje que se adquiere en el ámbito laboral es diferente al aprendizaje universitario, todos se enfrentan a personas con mayores competencias.

A nivel personal:

- Fortalecer habilidades personales tales como trabajo en equipo, comunicación escrita, análisis numérico y capacidad de adaptación al cambio.
- Se aprendió a distribuir el tiempo de la forma más eficaz para cumplir todos los objetivos del día,

- Se amplió y cumplió con el aprendizaje personal, tales como ser parte de un equipo, generar ideas, aprender a relacionarse con cualquier persona, crear buenos ambientes compañeristas, entre otros.

9.6. Recomendaciones para la empresa

- Realizar la capacitación a los 15 días de la contratación con el fin de que el nuevo integrante conozca lo que la empresa quiere lograr y así mismo los beneficios para este.
- Realizar publicidad para el usuario transeúnte para lograr mayor captación de clientes.
- Efectuar mayor seguimiento a los procesos para mejorar la comunicación entre áreas.

9.7. Comentarios finales

La practicante agradece nuevamente a sus padres, por su dedicación y apoyo brindado hasta el momento, sin ellos la estudiante no hubiera logrado esta meta, por enseñarle valores, los cuales la han ayudado en la vida estudiantil y profesional.

Se agradece a Banco Credifinanciera por permitir realizar la práctica empresarial a la estudiante, así mismo al equipo de trabajo del área de convenios porque desde el primer día hicieron sentir a la estudiante parte de ellos, también por el aprendizaje brindado por cada uno de los integrantes no solo sobre los procesos de la empresa sino por habilidades personales, los cuales ayudaran en la vida profesional de la practicante.

Bibliografía

Banco AV Villas. (2020). *Banco AV Villas* . Recuperado el 25 de Abril de 2020, de https://www.avvillas.com.co/wps/portal/avvillas/banco/banca-personal/productos/credito-hipotecario/lut/p/z1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfIjo8zifQIszTwsTQx8LAJ8LAwcQz28PMz8XbxcPIz0w_EoMA72MNWPIka_AQ7gaECcfjwKovAbH64fhc8KY0cTvAqMg0MMCCgAhQEhVxTkhoZGGGR6pjsqKgI

Banco BBVA. (2020). *BBVA*. Recuperado el 25 de Abril de 2020, de <https://www.bbva.com.co/personas/informacion-practica/tasas-y-tarifas.html>

Banco Credifinanciera. (2020). *Carta Informativa Fusión*. Bogotá.

Banco Credifinanciera S.A. (2020). *Banco Credifinanciera*. Recuperado el 25 de Abril de 2020, de <https://www.credifinanciera.com.co/Home/Inicio>

Banco Credifinanciera S.A. (2020). *Certificacion composición accionaria*.

Banco Credifinanciera S.A. (2019). *Informe corporativo*.

Banco Credifinanciera S.A. (2020). *Portafolio de productos*. Bogotá.

Banco Credifinanciera S.A. (2020). *PQR*.

BRC Standar & Poor's. (S.F.). *¿Quiénes somos?* Recuperado el 28 de 02 de 2020, de http://brc.com.co/inicio.php?Id_Categoria=114

Fincowsky, E. B. (2009). *Organización de empresas* (Tercera edición ed.). Ciudad de Mexico, Mexico: The Mc Graw Hill.

Grupo Bancolombia. (2020). *Bancolombia*. Recuperado el 25 de Abril de 2020, de <https://www.grupobancolombia.com/personas/productos-servicios/creditos>

Martínez, J. M. (2013). *Metodologías avanzadas para la planificación y mejora*. Madrid: Diaz de santos.

Ministerio de Educación. (s.f.). *Ayuda MINEDUC*. Recuperado el 15 de Mayo de 2020, de <https://www.ayudamineduc.cl/ficha/visacion-de-documentos-4>

Palomo, M. (2008). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo* (Quinta edición ed.). Madrid: ESIC.

Procuraduría General de la Nación. (2017). *ABC de las libranzas en Colombia*. Recuperado el 15 de Mayo de 2020, de <https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/ABC-Libranzas-v2.pdf>

R. Jones, G., & L. Hill, C. W. (2009). *Administración estratégica* (Octava edición ed.). Mexico: The Mc Graw Hill.

Real Academia Española. (2020). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 18 de Abril de 2020, de <https://dle.rae.es/empleado>

Redacción El Tiempo. (30 de Abril de 2020). Tasa de interés máxima que aplica en mayo para créditos de consumo. *El Tiempo* .

Sapiro, I. C. (2017). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en la organizaciones* (Tercera edición ed.). Sao Paulo, Brasil: The Mc Graw Hill Education.

Superintendencia Financiera de Colombia. (2020). *Glosario*. Recuperado el 19 de Febrero de 2020, de <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Glosario/user/main/letra/S/f/0/c/0>

Superintendencia Financiera. (2020). *Superintendencia Financiera de Colombia*. Recuperado el 25 de Abril de 2020, de <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/index.jsf>

Tuning. (s.f.). *Competencias específicas de Administración de empresas*. Recuperado el 2 de Febrero de 2020, de

http://www.tuningal.org/index.php?option=com_content&view=article&id=165&Itemid=174

Zapata Dominguez, A., & Rodríguez Ramírez, A. (2017). *Gestión de la cultura organizacional* (Primera edición ed.). Cali, Colombia: Universidad del Valle.

Anexos


Anexo 1



Aprobación Cronograma de Plan de Trabajo


Yo Edgar Arbey Olivares Rincón jefe de Convenios, certifico que tengo conocimiento y estoy de acuerdo con el cronograma de plan de trabajo que propone la practicante Nicole Vanessa Gonzalez Leal, el cual se compromete a cumplir durante los seis (6) meses de practica empresarial en Banco Credifinanciera S.A.

Atentamente



Edgar Olivares
Jefe de convenios
eaolivares@credifinanciera.com.co
3137500 Ext. 1146-1455
Carrera 7 No. 76-35

Anexo 2


 TADEO	MACROPROCESO ASUNTOS ESTUDIANTILES	CÓDIGO:	FORMAS PARA 003
	PROCESO PRÁCTICAS	VERSIÓN:	00
	FORMATO PLAN DE PRÁCTICA	FECHA:	01-03-2019
		PÁGINA:	Página 1 de 4

I. Identificación del practicante	
Apellidos:	Gonzalez Leal
Nombres:	Nicole Vanessa
Documento de identificación:	1015484443
Programa Académico:	Administración de Empresas
Correo electrónico:	nicolev.gonzalezl@utadeo.edu.co
Teléfono fijo:	
Teléfono móvil:	3214751777

II. Información empresa y Tutor	
Nombre de la empresa:	Asesorías Financieras de Crédito S.A.S
NIT:	900341622-9
Dirección:	Carrera 10 No. 65-98
Ciudad:	Bogotá
Teléfono contacto:	3137500
Nombre Tutor del practicante:	Edgar Arbey Olivares Rincon
Cargo:	Jefe de Administracion de Convenios
Correo electrónico:	eaolivares@credifinanciera.com.co
Teléfono contacto:	3137500 ext. 1146

III: Duración de la práctica	
Fecha de inicio:	03 de diciembre 2019
Fecha de finalización:	02 de junio de 2020
Intensidad horaria semanal:	48 horas
Horario:	7:30 a.m. – 5:30 p.m.

IV. Información Profesor (monitor de la universidad)	
Nombre:	Pilar Marcela González Martínez
Departamento o escuela:	Escuela de administración, contaduría y mercadeo
Correo electrónico:	Pilar.gonzalez@utadeo.edu.co
Teléfono contacto:	2427030 ext. 1526

 TADEO	MACROPROCESO ASUNTOS ESTUDIANTILES	CÓDIGO:	FOR-AS-PARA-003
	PROCESO PRÁCTICAS	VERSIÓN:	00
	FORMATO PLAN DE PRÁCTICA	FECHA:	01-03-2019
		PÁGINA:	Página 2 de 4

V. Plan de trabajo


Objetivo General:	Optimizar las actividades del área para una mejor operación con las demás áreas involucradas.
Objetivos específicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Disminuir tiempos de respuesta tanto para las demás áreas como las pagadurías. • Actualizar permanentemente la información de las pagadurías.

V. Plan de trabajo resultados esperados

Resultados esperados de las actividades:	Indicador
Envío de correspondencia a las diferentes áreas y a las empresas convenio.	Tiempos de respuesta de los requerimientos.
Realizar documentación de renovación de códigos de libranza para las pagadurías.	Cronograma de renovación actualizado y base de renovación de código actualizada.
Realizar documentación de asignación de códigos de libranza para las pagadurías.	Base de asignación de código actualizada.
Actualizar base de datos.	Revisión mensual.
Atención permanente a los canales de comunicación destinados para la atención corporativa.	Número de requerimientos vs. Números de respuestas
Validación en sistema de bloqueos y unificación de información en los diferentes aplicativos utilizados por el área.	Bases de datos actualizadas.
Brindar soporte a clientes internos y externos.	Número de requerimientos vs. Números de respuestas

De igual manera al iniciar mi práctica laboral adquiero los siguientes compromisos:

1. Estar afiliado a un plan obligatorio de salud (POS) durante todo el término de la práctica.
2. Cumplir con el reglamento estudiantil de La Universidad.
3. Cumplir con los reglamentos establecidos por La Empresa, relacionados con las condiciones académicas de la práctica.
4. Guardar la reserva necesaria sobre los asuntos que le sean encomendados.
5. No abandonar o suspender la práctica académica, sin la debida autorización del programa académico.
6. Realizar todas las actividades previstas para el desarrollo de la práctica académica establecidas en El Plan De Práctica.
7. Cumplir con las monitorias programadas por la Universidad.

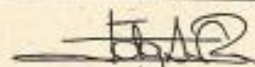
 UTADEO	MACROPROCESO ASUNTOS ESTUDIANTILES	CÓDIGO:	FOR-AS-PRAC-003
	PROCESO PRÁCTICAS	VERSIÓN:	00
	FORMATO PLAN DE PRÁCTICA	FECHA:	01-03-2019
		PÁGINA:	Página 4 de 4

Para constancia y aprobación del mismo firman:


El estudiante:

Nombre	Firma
Nicole Vanessa Gonzalez Leal	Vanessa Gonzalez L.

El tutor (empresa)

Nombre	Cargo	Firma
Edgar Olivares Rincon	Jefe Convenios.	

El profesor monitor (Universidad)

Nombre	Departamento/ Escuela	Firma
Pilar González	Escuela administración	

Fecha:

24	02	2020
----	----	------

Anexo 3



NICOLE VANESSA GONZALEZ LEAL

- ADMINISTRADORA DE EMPRESAS
- COMERCIO INTERNACIONAL Y FINANZAS

PERFIL

Soy estudiante de administración de empresas, de 7^{to} semestre, y comercio internacional y finanzas, de 6^{to} semestre, en la Universidad Jorge Tadeo Lozano de Bogotá. Poseo el compromiso en cada uno de los papeles que desempeño aplicando mis conocimientos universitarios para ser eficaz en cada una de mis tareas, dando siempre lo mejor de mí.

Me veo proyectada desempeñándome en las áreas comerciales (compras, soporte administrativo, financiero) o en el área de recursos humanos

Gracias a mi formación personal, universitaria y profesional, logro comunicarme de manera adecuada en grupos de trabajo y dispongo empatía para analizar y solucionar problemas.

CONTACTO

-  3214751777 - 5479307
-  Carrera 13^a No. 60
-  vanesa.gonzalez99@gmail.com

EDUCACIÓN

- 2013 - 2016 ● COLEGIO GIMNASIO BOYACA ECCI
Bachillerato
- 2017 - ACTUAL ● UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO
Administración de empresas
7^{to} semestre
- 2017 - ACTUAL ● UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO
Comercio internacional y finanzas
6^{to} semestre

EXPERIENCIA LABORAL

MUEBLES THE CLASS

Cargo: Auxiliar cargo operativo puesto de pago
Mayo 2018 – Noviembre 2019

Funciones: Recaudo de pago, registrarlos en sistema y expedir la respectiva factura
Jefe: Rosa Leal Molina
Teléfono: 5479307 - 3112373558

BANCO CREDIFINANCIERA S.A.

Cargo: Practicante universitario Convenios
Diciembre 2019 - Actual

Funciones: gestión telefónica, creación de convenios en el sistema, validar información de documentación, envío de correspondencia para las áreas de la compañía y pagadurías convenio, realizar procedimientos de libranzas y visación, renovación y solicitud de códigos de las pagadurías.
Jefe: Edgar Olivares
Teléfono: 3137500 ext. 1146-1455

IDIOMAS

Inglés

Hablar

Leer

Escribir

HABILIDADES Y COMPETENCIAS

- **Análisis numérico**
Poseo la capacidad de analizar, resolver, ordenar factores numéricos, financieros, estadísticas y similares.
- **Trabajo en equipo**
Se me facilita escuchar y expresar nuevas ideas. Siempre con disposición a tomar en consideración críticas constructivas, con una alta motivación.
- **Capacidad de adaptación al cambio**
Me enfrento a nuevas tareas, retos y personas.
- **Comunicación escrita**
Se me favorece redactar ideas de forma ejecutiva y gramaticalmente correcta.
- **Sociabilidad**
Se me simplifica las relaciones sociales, convirtiéndome en una persona abierta y participativa, identificando las expectativas y necesidades de las personas.
- **Honestidad**
Poseo la capacidad de actuar con decencia, razón, justicia y rectitud.

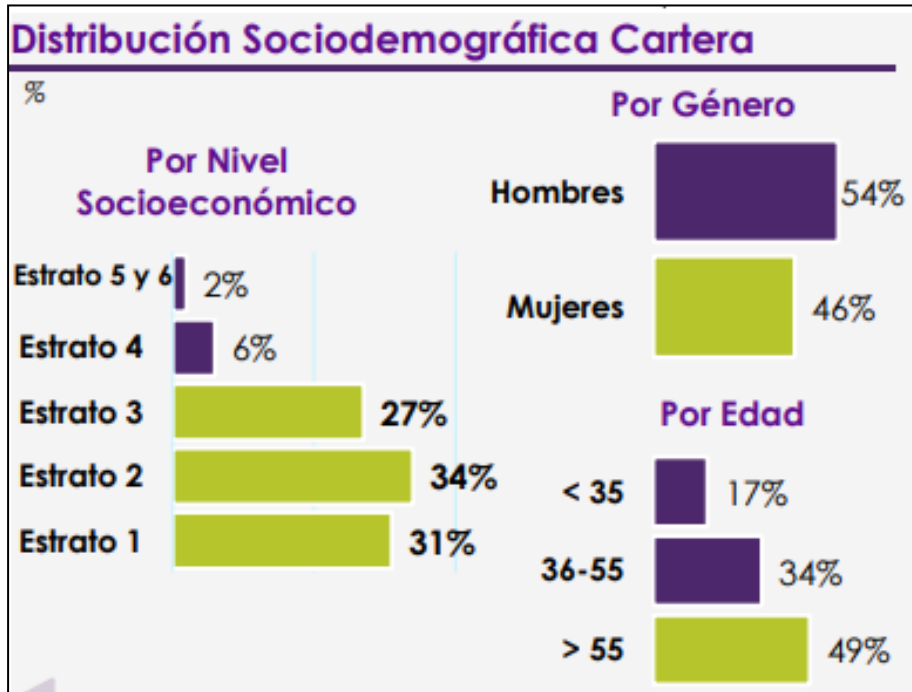
Anexo 4

BANCO CREDIFINANCIERA S.A NIT 900200960-9			
NOMBRE	NIT	ACCIONES	PARTICIPACIÓN
FINANZA INVERSIONES S.A.S.	900.454.277-6	168.152.187	94,50%
INVERSIONES Y CONSULTORÍA TRIBUTARIA S.A.S.	901.289.064-0	6.226.740	3,50%
DIRECCIONES DE NEGOCIO S.A.S.	901.289.078-3	1.779.384	1,00%
ASESORIAS FINANCIERAS Y CORPORATIVAS	901.289.177-4	1.779.384	1,00%
ASISTENCIAS DE COMERCIO S.A.S.	901.289.077-6	1.106	0,00%
		177.938.801	100%

Anexo 5



Anexo 6



Anexo 7

Banco Credifinanciera
Servicio de préstamos

2.2 de 5 ⭐
Según la opinión de 102 personas

¿Recomiendas Banco Credifinanciera?

Frank Cano recomienda Banco Credifinanciera.
3 de febrero · 🌐

Excelentes servicios y soluciones financieras a las necesidades de la gente 🙌

2 👍

Escribe un comentario...

Anexo 8



Vita

Nicole Vanessa Gonzalez Leal actualmente es estudiante de doble programa de pregrado en Administración de empresas y Comercio internacional y finanzas, siendo de 7° y 6° semestre respectivamente en la Universidad Jorge Tadeo Lozano. Actualmente trabaja en Banco Credifinanciera S.A.

Lo que más le gusta es leer, estudiar, viajar, enfrentar retos, trabajar en equipo, generar ideas innovadoras y así mismo participar en proyectos. Cuenta con nivel de ingles B1, interesada en aprender alemán como lengua complementaria.