

**Práctica Empresarial**

**Bancolombia S.A**

**Por**

**Juan Daniel Valencia Henao**

**Asesor**

**León Jaime Henao Orozco.**

**Universidad Católica Luis Amigó**

**Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables**

**Negocios Internacionales**

**Medellín**

**2023**

## 1 Reconocimientos

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a Bancolombia por brindarme la oportunidad de llevar a cabo mi práctica universitaria en su compañía. Esta experiencia ha sido un pilar fundamental en mi formación profesional, permitiéndome sumergirme en el mundo empresarial y enriquecer mi comprensión de la realidad financiera y económica del país.

Asimismo, quiero extender mi reconocimiento al profesor León Jaime, quien desempeñó un papel crucial como mi tutor de prácticas. Su guía y apoyo han sido fundamentales para mi desarrollo durante este proceso. La dedicación y experiencia que compartió han contribuido significativamente a mi crecimiento académico y profesional.

Adicionalmente, deseo expresar mi sincero agradecimiento a Cristian Calle por su excepcional acompañamiento a lo largo de mi tiempo en Bancolombia. Su orientación y disposición para compartir conocimientos han sido invaluable. La oportunidad de aprender de su experiencia y recibir su guía directa ha marcado una diferencia significativa en mi práctica profesional.

Estos reconocimientos no solo son muestra de mi gratitud, sino también un testimonio del compromiso y calidad humana presentes en Bancolombia, en la figura del profesor León Jaime y de Cristian Calle. Agradezco sinceramente la oportunidad de haber formado parte de esta experiencia, la cual ha dejado una huella perdurable en mi desarrollo académico y profesional.

## 2 Glosario:

**Bizagi:** Es una herramienta que permite implementar y visualizar información suministrada por las empresas.

**Camelot:** Es una herramienta de Bancolombia que permite visualizar los wallets de las empresas que tienen servicios adquiridos con el banco.

**Corner Stone:** Es una ruta compartida donde todos los integrantes del área de encadenamientos productivos suministran información para la actualización de informes.

**Pivote:** Son las empresas que tienen un vínculo estratégico con Bancolombia y que gracias a esto les permite a sus actores de cadena financiamientos presenciales e inmediatos.

**Visor:** Es una herramienta que permite diferenciar los tipos de actividades económicas y sus subsegmentos.

### **3 Resumen ejecutivo**

El proceso de prácticas que realiza el estudiante de Negocios internacionales en la universidad Católica Luis Amigó es un proceso enriquecedor y de gran valor para su carrera como profesional y su vida personal permitiéndole desarrollar sus habilidades y capacidades dentro de la organización.

La institución financiera en la que el estudiante realizó las prácticas empresariales es Bancolombia S.A, una compañía colombiana la cual es la empresa líder en Colombia y América Latina, que ofrece una amplia gama de servicios financieros y ha demostrado un compromiso con la innovación tecnológica en la banca, ofreciendo servicios bancarios en línea, aplicaciones móviles y soluciones digitales para sus clientes, lo que le permite tener un mejor posicionamiento en América Latina.

El practicante apoya el área de la gerencia nacional de encadenamientos productivos, la cual se encarga de la financiación directa del pequeño empresario colombiano mediante pre aprobados financieros, que le permiten apalancar su cadena de abastecimiento. El practicante en este caso junto con el equipo comercial se encargan de analizar y socializar todos los requerimientos financieros que solicitan los microempresarios a través de los pivotes empresariales mediante: los puntos de atención móviles (PAM), las sucursales bancarias (RED) y los BPO; con base a esto, el practicante desarrolla diversas habilidades que le permitirán adquirir y afianzar los temas visto a lo largo de su carrera universitaria, apoyando a los comerciales con estrategias de persuasión que les permita generar una alianza estratégica con los microempresarios del país, también el practicante ayudara con diferentes tareas e informes solicitados por los coordinadores y los gerentes, lo que permitirá que enriquezca sus conocimientos y se desarrolle en el medio organizacional.

Al final de su práctica, el practicante tendrá la capacidad de realizar informes analíticos y financieros de acuerdo a lo observado con la información que se le proporcione, también podrá generar conclusiones respecto a su proceso en la organización sobre el acompañamiento que recibió por parte de la universidad y en general de su lugar de trabajo, permitiéndole así dar sus recomendaciones a futuros practicantes de Bancolombia y en especial el área de la gerencia nacional de encadenamientos productivos para que se puedan mejorar y optimizar los procesos, que conlleven una práctica más amena para todos los que participan en este maravilloso proceso de aprendizaje.

## 4 Contenido

### Contenido

1	Reconocimientos .....	2
2	Glosario:.....	3
3	Resumen ejecutivo.....	4
4	Contenido .....	6
5	Lista de ilustraciones.....	9
6	Introducción.....	10
7	Empresa Objeto de la Práctica.....	13
7.1	Objeto Social .....	13
7.2	Misión.....	14
7.3	Valores Corporativos .....	14
7.4	Objetivos Estratégicos.....	15
7.5	Rol Comercial .....	15
8	Agencia Objeto de la Práctica.....	16
8.1	Cargo Desempeñado .....	16
8.2	Perfil del Cargo .....	16
8.3	Objetivo del Cargo.....	18
8.4	Funciones para Realizar.....	18
8.5	Relación con otros Cargos .....	19
8.6	Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo .....	20
8.7	Condiciones de Trabajo.....	20
8.8	Entrenamiento.....	21
8.9	Competencias.....	21
8.10	Responsabilidades .....	22
8.11	Deberes .....	22
8.12	Riesgos del Cargo.....	22

8.12.1	Riesgos psicosociales .....	22
8.12.2	Riesgos ergonómicos.....	23
8.12.3	Condiciones ambientales.....	23
9	Características de la Práctica.....	23
9.1	Justificación:.....	23
9.2	Objetivo General .....	26
9.3	Objetivos Específicos.....	26
10	Informe Ejecutivo:.....	28
10.1.1	Líder de cadena productiva o pivote .....	28
10.1.2	Actor de cadena productiva .....	29
10.1.3	Comunidad pivote - Proveedor.....	29
10.1.4	Comunidad pivote – Cliente .....	29
10.1.5	Comunidades transaccionales .....	29
10.1.6	Comunidades de comercios, manufactura y transporte terrestre.....	29
10.1.7	Comunidades agro.....	30
10.1.8	Recolección de base de datos – Encadenamientos productivos.....	31
10.1.9	Filtro de preaprobados .....	31
10.1.10	Resultado del procesamiento de datos .....	33
10.1.11	Puntos de Atención Móvil (PAM) .....	38
10.1.12	OTRAS TAREAS DEL PRACTICANTE .....	40
11	Aportes a mi Formación Personal .....	44
12	Aportes a mi Formación Profesional .....	45
13	Conclusiones.....	46
13.1	Conclusión 1 .....	46
13.2	Conclusión 2.....	46
13.3	Conclusión 3.....	46
13.4	Conclusión 4.....	46

13.5	Conclusión 5 .....	47
14	Recomendaciones .....	48
14.1	Recomendación 1 .....	48
14.2	Recomendación 2 .....	48
14.3	Recomendación 3 .....	48
15	Referencias Bibliográficas .....	49
16	Anexos .....	50

## 5 Lista de ilustraciones

<i>Ilustración 1 Logo Bancolombia S. A</i>	<i>pag 16</i>
<i>Ilustración 2 Estructura del equipo de encadenamientos productivos</i>	<i>pag 19</i>
<i>Ilustración 3 Encadenamientos productivos</i>	<i>pag 28</i>
<i>Ilustración 4 resultado del procesamiento de datos</i>	<i>pag 33</i>
<i>Ilustración 5 graficas de aprobados y rechazados</i>	<i>pag 34</i>
<i>Ilustración 6 detalles de los actores de cadena</i>	<i>pag 35</i>
<i>Ilustración 7 correo de información</i>	<i>pag 36</i>
<i>Ilustración 8 Pieza de comunicación</i>	<i>pag 37</i>
<i>Ilustración 9 Punto de atención móvil (PAM)</i>	<i>pag 38</i>
<i>Ilustración 10 bases de mercadeo</i>	<i>pag 41</i>
<i>Ilustración 11 base maestra</i>	<i>pag 41</i>
<i>Ilustración 12 herramienta de aprobación liviana</i>	<i>pag 42</i>

## **6 Introducción**

El proceso de prácticas empresariales es una etapa crucial en la formación de cualquier estudiante, que representa un nexo fundamental entre el mundo académico y el entorno laboral real. En este caso el proceso de prácticas se está realizando en Bancolombia, una entidad financiera líder, que ha establecido un programa de prácticas que se destaca por ser no solo interesante, sino también enriquecedor para aquellos que tienen la oportunidad de participar en él. Este período proporciona a los estudiantes la posibilidad de desarrollar habilidades y conocimientos que complementan su formación académica, permitiéndoles adentrarse en el amplio mundo de los negocios internacionales y el sector bancario.

El desarrollo del presente trabajo corresponde a un proceso de convivencia y participación dentro de la compañía con el fin de adquirir conocimientos relacionados con el amplio mundo de los negocios internacionales y el mundo bancario, corresponde también al proceso de aprendizaje en el que el estudiante con sus habilidades y conocimientos previos, adquiridos en la universidad apoya la gerencia nacional de encadenamientos productivos en Bancolombia y se desenvuelve en el entorno, aprende como relacionarse, como adquirir valores y responsabilidades que le van a servir para su vida profesional y personal.

Este informe está enfocado primeramente en un pequeño relato que pone en contexto al lector sobre la agencia de prácticas, explorando: sus valores, misión, visión y objetivos futuros que tiene la compañía. Esto no solo brinda al lector una comprensión más profunda de la entidad en la que se llevó a cabo la experiencia, sino que también establece un punto de inflexión que le permite comprender la relevancia de la labor del estudiante. Además, se proporciona una visión detallada del área específica en la que se complementa el practicante universitario, presentando no solo las

funciones diarias, sino también el equipo de trabajo con el que colaboró y los posibles riesgos laborales propios de dicho entorno.

Es esencial destacar que este informe no es simplemente una relación individual, sino el resultado de una colaboración significativa entre los comerciales de la gerencia nacional de encadenamientos productivos de Bancolombia, estudiante y docente de la universidad católica Luis Amigó quienes han hecho parte del proceso de formación académica del estudiante aportando de manera significativa: conocimientos académicos, sociales, comerciales y personales; que le servirán para su vida en diversos aspectos, adicionalmente dentro del área el estudiante demostrara tener el potencial y ser lo suficientemente competente y funcional para enfrentarse al mundo laboral.

## **Antecedentes**

Bancolombia fue fundada el 1 de mayo de 1875 en Medellín, Colombia, bajo el nombre de Banco de Colombia. En sus primeros años, la institución se centró en proporcionar servicios bancarios tradicionales, como depósitos y préstamos financieros. A lo largo del siglo XX, el banco experimentó un crecimiento constante y adquirió varias instituciones financieras locales, lo que le permitió expandir su presencia a nivel nacional e internacional. En 1957, cambió su nombre a Bancolombia.

En la década de 1970, Bancolombia comenzó a diversificar sus servicios, incluyendo la introducción de tarjetas de débito y crédito, ya en la década de los 2000, Bancolombia comenzó a expandirse internacionalmente, adquiriendo bancos en países como: Panamá, El Salvador y Guatemala. Esta expansión le permitió convertirse en un banco multinacional.

A lo largo de su historia, Bancolombia ha recibido numerosos premios y reconocimientos por su desempeño: financiero, gobierno corporativo y compromiso con la comunidad; lo cual la ha catalogado como una de las principales instituciones financieras de Colombia y América Latina. (Historia, S. F.)

## **7 Empresa Objeto de la Práctica**

Bancolombia S.A

### **7.1 Objeto Social**

Bancolombia S.A es la institución financiera líder con más de 146 años de experiencia y que evoluciona para asumir los desafíos que trae un entorno en constante transformación.

Somos una organización en crecimiento, rentable, con casi 30,000 colaboradores y presencia en: Colombia, Panamá, Guatemala y El Salvador.

La trascendencia de Bancolombia se evidencia con su participación activa en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE) durante los últimos 25 años, donde obtienen el título de ser la primera entidad financiera colombiana listada en este prestigioso mercado. Esta posición no solo refleja la solidez financiera que posee la entidad, sino también la capacidad para sobresalir en un escenario global y mantenerse a la vanguardia de las tendencias financieras internacionales.

Como institución financiera, no nos limitamos a brindar servicios financieros convencionales; nos posicionamos como un agente de cambio en la sociedad. Ofrecemos acceso a soluciones tanto financieras como no financieras, para cubrir: personas, emprendedores, pymes, empresas e instituciones. La visión va más allá de la rentabilidad pura; invertimos activamente en iniciativas educativas, proyectos de emprendimiento y acciones destinadas a la preservación del medio ambiente. Buscamos generar transformaciones positivas en la sociedad, contribuyendo al desarrollo sostenible y la construcción de un futuro más inclusivo y equitativo.

Bancolombia tiene una presencia constante en los mercados de capitales locales e internacionales, lo que nos otorga acceso permanente a fondeos. Esta capacidad nos permite

mantener una posición sólida y dinámica en un entorno financiero cada vez más competitivo y globalizado. La diversificación de nuestras operaciones y la adaptabilidad a los cambios en los mercados nos han posicionado como una entidad que no solo responde a las demandas actuales, sino que también anticipa y se prepara para los desafíos futuros. (Acerca de nosotros, S. F))

## 7.2 Misión

*“Somos el mejor aliado de los clientes en la satisfacción de sus necesidades financieras. Proveemos una amplia gama de productos y servicios con innovación, eficiencia y amabilidad, y generamos valor a nuestros clientes, colaboradores, accionistas y a la comunidad.” (Acerca de nosotros, S. F))*

## Visión

*“Promover la competitividad del tejido productivo: con un foco especial en impulsar el agro, las Pymes y la transformación empresarial.*

*Construir ciudades y comunidades más sostenibles: con mayor acceso a vivienda digna, a transportes limpios y ambientes menos contaminados.*

*Fomentar la inclusión financiera: para que más negocios y personas puedan acceder al crédito que necesitan para impulsar sus proyectos, con un énfasis especial en las mujeres.”*

## 7.3 Valores Corporativos

Calidez: El compromiso que tenemos de crear experiencias gratas con todas las personas con las cuales nos relacionamos.

Cercanía: La convicción de reconocer al otro como ser humano, interesarnos por sus emociones, escucharlo y construir una relación de largo plazo.

**Inclusión:** Construir, con nuestras acciones, una banca en la que todos seamos importantes para hacer una sociedad justa y equitativa.

**Respeto:** Sensibilidad que reflejamos en nuestro comportamiento para situarnos en el lugar del otro, interesarnos por sus emociones, ser receptivos con sus necesidades y hacer de la confianza la base fundamental de nuestras relaciones. (Acerca de nosotros, S. F))

#### **7.4 Objetivos Estratégicos**

En el Grupo Bancolombia nos hemos movilizado para que nuestras acciones tengan un impacto positivo y aporten a la calidad de vida de los territorios en los que operamos, de manera que la experiencia y capacidades acumuladas por décadas nos permitan contribuir a esa agenda global en forma activa y decidida.

Nuestro rol como: apalancadores de la actividad productiva, movilizadores de la economía y facilitadores de oportunidades; nos permite aportar desarrollo económico, perdurable y generador de bienestar a las generaciones actuales y futuras.

Por lo tanto, la estrategia se enmarca en tres dimensiones del desarrollo sostenible y financiero: impulsando la cooperación con las empresas del país, los aliados y la sociedad; fomentando la inclusión financiera y por último promoviendo la inspiración: al crecimiento, el desarrollo y la innovación económica. Para lograr estos objetivos propuestos, fortalecemos las capacidades y la construcción de relaciones de confianza y cooperación con nuestros grupos relacionados. (Estrategia, (S.f))

#### **7.5 Rol Comercial**

Bancolombia S. A. es la empresa líder en el sector bancario en Colombia con una participación del 64% mercado consolidado y también aportando emisiones estructuradas con un porcentaje del 59% de la emisión, contando con presencia en 13 ciudades

## 8 Agencia Objeto de la Práctica

Bancolombia S.A

*Ilustración 1 Logo Bancolombia S.A*



*Bancolombia. (2023). Logo de Bancolombia S.A. Extraído de <https://valores.grupobancolombia.com>*

### 8.1 Cargo Desempeñado

Practicante del área de gerencia nacional de encadenamientos productivos.

### 8.2 Perfil del Cargo

El estudiante seleccionado debe tener la capacidad de demostrar lo aprendido teóricamente en su formación académica dentro de la organización, debe contar con una capacidad para: analizar, solucionar, proponer, evaluar las necesidades y problemas que se presenten en el día a día en su área de trabajo; adicionalmente debe contar con habilidades de investigación, elaboración y ejecución de informes analíticos y económicos con base a su formación profesional.

La participación del estudiante en el programa de prácticas en Bancolombia no solo implica una inmersión en el entorno financiero, sino que también demanda habilidades fundamentales que trascienden la teoría académica. La selección cuidadosa del estudiante universitario se basa en: la capacidad de demostrar, aplicar y ampliar los conocimientos teóricos adquiridos durante su formación académica; dentro de una organización que se encuentra en la vanguardia del sector financiero.

En este contexto, se espera que el estudiante no solo sea un observador, sino un practicante proactivo capaz de: analizar, solucionar, proponer y evaluar las necesidades y desafíos que surgen en su área de trabajo. La compañía brinda espacios donde la teoría académica se fusiona con la práctica, exigiendo que el estudiante aplique sus conocimientos de manera efectiva en situaciones reales y dinámicas. La capacidad de adaptación y respuesta a situaciones cotidianas en el entorno laboral se convierte en una habilidad esencial que el estudiante debe cultivar durante su experiencia de prácticas.

Adicionalmente, se espera que el estudiante posea habilidades de investigación que le permitan profundizar en temas de gran importancia para su área de trabajo. La elaboración y ejecución de informes analíticos y económicos son tareas fundamentales que requieren no solo un dominio de los conceptos aprendidos en la vida universitaria, sino también la capacidad de aplicarlos de manera estratégica y práctica. La habilidad para: recopilar datos, analizar tendencias y presentar información de manera clara y concisa; se convierte en una destreza crítica para el estudiante en el ámbito laboral.

La formación profesional del estudiante se pone a prueba en este ambiente dinámico, donde la rapidez y la precisión son elementos clave. La capacidad para trabajar bajo presión, mantener la calidad en la ejecución de tareas y ofrecer soluciones innovadoras se vuelven imperativos para destacar en el entorno de Bancolombia. Este enfoque práctico y orientado a resultados no solo contribuye al desarrollo del estudiante como profesional, sino que también agrega valor a la operatividad diaria de la organización.

Así, la experiencia del estudiante en Bancolombia no solo se trata de la aplicación de conocimientos teóricos, sino de un proceso activo de crecimiento y adaptación. La capacidad de: enfrentar desafíos, proponer soluciones y contribuir de manera significativa al equipo de trabajo se convierte en un indicador clave del éxito del estudiante durante su periodo de prácticas en esta institución financiera líder.

### **8.3 Objetivo del Cargo**

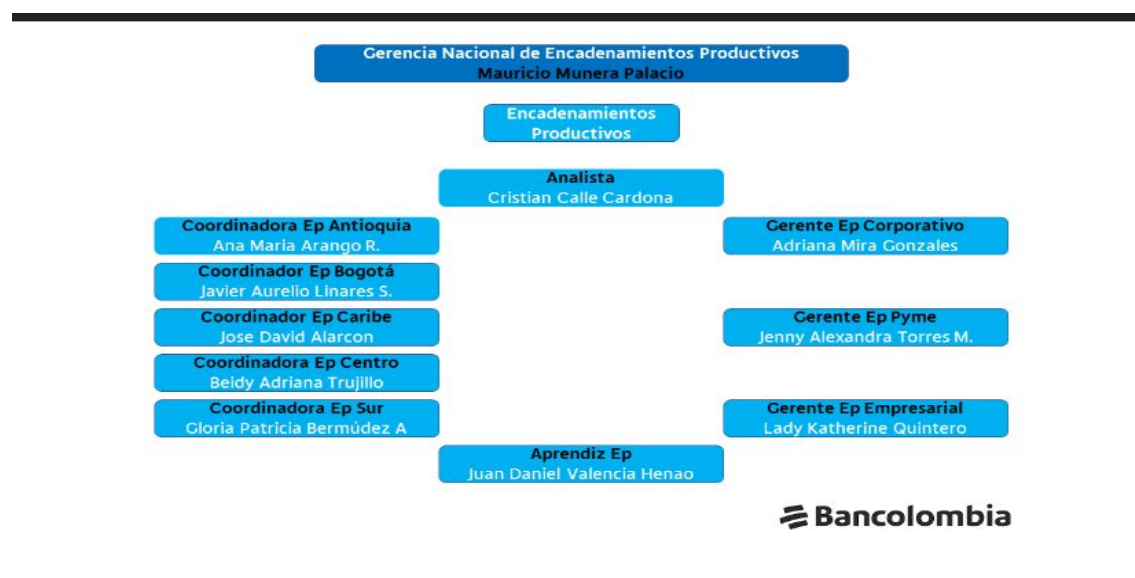
Brindarle al estudiante las herramientas apropiadas y un entorno en el que pueda poner en práctica los conocimientos adquiridos en su formación profesional y con base a esta experiencia pueda adquirir nuevos conocimientos sobre el actuar de la organización, aprenda a relacionarse asertivamente y adquiera nuevas responsabilidades que le ayuden en su formación.

### **8.4 Funciones para Realizar**

- Realizar el informe de procesamiento de datos para cada pivote
- Actualizar de manera mensual el informe de ICV (índice de cartera vencida)
- Apoyar a los gerentes y coordinadores en los procesos solicitados
- Actualizar de manera frecuente la gestión consolidada
- Ingresar la información de los actores a la herramienta de aprobación liviana
- Compartir con mercadeo las bases de los pivotes a implementar
- Gestionar la base maestra los primeros 5 días de cada mes.

## 8.5 Relación con otros Cargos

*Ilustración 2 Estructura del equipo de encadenamientos productivos*



*Bancolombia. (2023). Estructura de la gerencia nacional de encadenamientos productivos. Bancolombia S.A. Extraído de <https://bancolombia.sharepoint.com/encadenamientosproductivos>*

En la ilustración anterior se puede observar el equipo que conforma la gerencia nacional de encadenamientos productivos, a continuación, se compartirá su puesto con su región específica, y estos son:

**Mauricio Munera Palacio:** Gerente Nacional

**Cristian Calle Cardona:** Analista de encadenamientos productivos

**Ana María Arango Restrepo:** Coordinadora de Ventas, regional Antioquia

**Javier Aurelio Linares Salgado:** Coordinador de Ventas, regional Caribe

**José David Alarcón Arias:** Coordinadora de Ventas, regional Antioquia

**Beidy Adriana Trujillo Ruiz:** Coordinadora de Ventas, regional Antioquia

**Gloria Patricia Bermúdez Alvarado:** Coordinadora de Ventas, regional Antioquia

**Adriana Mira Gonzales:** Gerente Comercial del sector Corporativo

**Jenny Alexandra Torres Rodríguez:** Gerente Comercial del sector Pyme

**Lady Katherine Quintero Bautista:** Gerente Comercial del sector Empresarial

## **8.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo**

Al practicante se le brinda un Computador Dell, mouse, cargador, diademas y bolso. También se les brinda acceso a plataformas como Bizagi, Corner Stone, Visor, Camelot y Teams las cuales son de gran ayuda al realizar sus actividades

## **8.7 Condiciones de Trabajo**

Las condiciones de trabajo en Bancolombia S.A son adecuadas. Se adoptó un modelo de trabajo híbrido (flexiwork), el cual se basa en la flexibilidad en desplazamientos y horarios, es decir, se trabajan dos días en las oficinas y tres desde la casa, los horarios están establecidos desde las 8:00am hasta las 5:00pm, este modelo se basa mucho en la autogestión y el compromiso de los empleados.

Las oficinas tienen una combinación de oficina tradicional y espacios de coworking con instalaciones cómodas y adecuadas para sus colaboradores, todas las instalaciones están bien dotadas y adecuadas para que se realicen las actividades de la mejor manera, se brindan herramientas tecnológicas y ergonómicas para cuidar de la salud física de sus colaboradores.

Bancolombia S.A cuenta con gimnasio gratuito super dotado para sus colaboradores y zonas de descanso, tales como: zonas de juegos interactivos, zona de descanso y actividades para la relajación y el cuidado de la salud mental.

## 8.8 Entrenamiento

María Camila Hernández, Practicante anterior, me capacito sobre las herramientas básicas que se manejaban en el área, como era su uso, como se debían implementar y el horario en que se debían hacer.

Duración: 4 horas

Cristian Calle, Analista I, me capacito sobre todos los procesos que se debían realizar en mi temporada como practicante, cuales eran mis funciones, mis responsabilidades y cuáles eran las herramientas con las que iba a trabajar.

Duración: 16 horas

Sara Melissa Ortiz, Auxiliar Administrativa, me capacito en todas las herramientas ofimáticas que se utilizan dentro del área como: Excel, power point, word, power BI y mysql. También me capacito con herramientas internas tales como: bizagi, corner stone y camelot.

Duración: 1 semana

## 8.9 Competencias

Para el perfil del practicante se buscan estudiantes que estén en los últimos niveles de su pregrado, que sea una persona: proactiva, con mucha responsabilidad y compromiso, con buen manejo de relaciones intrapersonales, que structure bien su tiempo, se autogestiones y este en constante mejora.

Adicionalmente que tenga manejo de herramientas ofimáticas, se pide un conocimiento avanzado de Excel, conocimiento básico de power BI, SQL y Power Apps, puesto que el estudiante

interactuara en su día a día con este tipo de herramientas para poder establecer de manera visual los análisis financieros del área.

### **8.10 Responsabilidades**

Presentar de manera eventual los resultados de los informes que nos comparten los pivotes para implementar la estrategia de financiación para sus actores de cadena (clientes con aprobación al crédito, clientes con aprobación vincular y por ultimo los clientes que no cumplen con los requisitos para el modelo).

### **8.11 Deberes**

Llevar un trato respetuoso y asertivo con su equipo de trabajo (analistas, auxiliares, coordinadores y gerentes nacionales). Apoyar los requerimientos que surjan en el día a día con el equipo comercial y, por último, apoyar al analista del área con los informes solicitados.

### **8.12 Riesgos del Cargo**

#### **8.12.1 Riesgos psicosociales**

Los riesgos psicosociales tales como: el estrés laboral que puede estar generado por la adaptación a nuevos equipos de trabajo, desconocimiento de alguna tarea o programa informático. Esto provoca agotamiento, desmotivación, tensión muscular, ansiedad... por lo que para evitarlo es recomendable tener la información de forma clara y sencilla sobre el trabajo a realizar; formarse en nuevos programas informáticos; dedicar un tiempo para familiarizarse con las herramientas de trabajo; y alternar las tareas cada hora para descansar de la pantalla.

### **8.12.2 Riesgos ergonómicos**

Riesgos asociados a posturas inadecuadas delante de la pantalla. Es fundamental para prevenirlos: ajustar la altura de la silla y del computador manteniéndolo a mínimo 40 cm de distancia y justo enfrente de nosotros; el teclado y el mouse deben estar al alcance y con espacio suficiente para poder manejarlos de manera cómoda; apoyar los pies totalmente en el suelo o utilizar reposapiés; apoyar totalmente la espalda en el respaldo de la silla; evitar contrastes entre la pantalla y el entorno, así como minimizar los reflejos para evitar la fatiga visual.

### **8.12.3 Condiciones ambientales**

Una de las condiciones ambientales a tener en cuenta es la temperatura. Se debe controlar las condiciones climáticas del ambiente de trabajo, manteniéndose la temperatura entre los 17 y 27°C.

## **9 Características de la Práctica**

### **9.1 Justificación:**

Las prácticas laborales son una actividad de carácter formativo, el cual le permite a los estudiantes tener un acercamiento a roles que puedan enfrentar en su vida profesional, es decir, este tipo de actividades le permite al estudiante tener mayores capacidades y oportunidades para que en el momento de desempeñar su actividad profesional dentro de una organización lo pueda hacer de una mejor manera.

Las prácticas laborales también le permiten al estudiante desenvolverse en el medio laboral viviendo situaciones cotidianas que se pueden presentar en las organizaciones, y que le permiten adquirir infinidad en los conocimientos de su área de estudio, ahora bien, qué importancia tiene las

prácticas profesionales que estoy realizando en Bancolombia S.A, desde el mundo académico y laboral Bancolombia S.A tiene un gran potencial, larga trayectoria y experiencia en los negocios internacionales, puesto que es una de las organizaciones financieras más grandes de Colombia y de las más importantes de Latino América, lo que brinda al estudiante un amplio panorama de lo que son los negocios y las relaciones internacionales.

El área de la gerencia nacional de Encadenamientos Productivos es donde inicia el proceso de financiación para que los microempresarios o también llamados actores de cadena puedan recibir este apalancamiento financiero permitiéndoles impulsar su negocio con: mayor innovación en los procesos, mayor capacidad monetaria; lo que se traduce en mayores ganancias para su empresa. En esta área junto al equipo comercial nacional, se trabajan también temas de: mercadeo, finanzas, digitalización y bancarización; para poder ejecutar todo este proceso los ejecutivos PAM (puntos de atención móvil) se dirigen hasta los lugares más marginados del país para que todos los segmentos de negocios puedan utilizar esta metodología de financiación.

Como estudiante veo mucho potencial y un amplio panorama para adquirir conocimientos relacionados con todos los temas que vi a lo largo de mi vida académica en el área de: finanzas, compras y presupuestos, también aplico temas de mercadeo, marketing digital y de economía que es una de las materias que más importancia se le da en la universidad; en esto se puede observar cómo las buenas campañas digitales (campañas que sean visualmente atractivas y relevantes para los clientes) pueden impulsar todos los servicios financieros, implementadas mediante alianzas y estrategias de mutuo acuerdo, también aprendo sobre los procesos que se deben seguir para realizar las negociaciones, las plataformas donde se hacen los análisis para saber si la empresa es apta o no para el modelo de encadenamientos productivos, y de la mano de los gerentes comerciales escucho

mucho qué tipo de empresa viene haciendo mejor las cosas, también como los indicadores económicos del país pueden afectar o impulsar más los procesos de bancarización.

En la parte personal creo que es muy importante que a los estudiantes se le dé la oportunidad de realizar estas prácticas porque: adquiere más responsabilidades del mundo real, crea valores, se desenvuelve en las relaciones personales, aprende a comunicarse asertivamente; lo que puede generar un potenciamiento profesional para: saber manejar sus tiempos, sus emociones, sus horarios, que pueda auto gestionarse y ser muy responsable; para que después cuando sea un profesional integro sepa cómo dirigirse a los demás respetuosamente y de la mejor manera. Considero muy importante estar en una empresa que se preocupa por la salud física y mental de sus colaboradores, una empresa que brinda la oportunidad del trabajo flexible y que es consciente de lo importante que es mejorar la calidad de vida de las personas que trabajan allí, que les importa cómo se siente en empleado y que saben que un colaborador feliz y tranquilo se desempeña mejor en sus actividades, me parece súper importante que por ser una empresa tan grande se le exija tanto en salud y seguridad en el trabajo y se le brinde al trabajador las mejores condiciones para que realice sus actividades, que tengan instalaciones sin contaminación visual ni auditiva y sean espacios agradables para trabajar.

En el aspecto social Bancolombia S.A tiene una gran responsabilidad y compromiso, el cual es muy visible, puesto que se le da mucho importancia a estos temas, con relación a lo medio ambiental que es un área que todas las organizaciones están encaminadas a trabajar, desde el área de la gerencia nacional de encadenamientos productivos se busca mucho reducir el impacto medio ambiental, buscando alternativas de bancarización digital que le permitan a los clientes disminuir el desplazamiento hacia las sucursales físicas, lo que se traduce en una disminución significativa de co2. Otro tema social que me parece de gran relevancia es como Bancolombia S.A trabaja por

la salud física y mental de sus trabajadores, brinda espacios de ayuda en situaciones complicadas, tiene espacios altamente capacitados para que sus empleados se ejerciten, también brindan ayudas con nutricionistas que incentivan a la buena alimentación.

Desde lo social creo que estoy realizando mis prácticas en una empresa muy comprometida y que impulsa a que las demás empresas del país puedan obtener una financiación y que mejoren sus procesos, lo que les permite tener un modelo más claro y un mayor desarrollo económico. El último tema que trataré será sobre: la libertad y el respeto que hay en la organización, el desarrollo de las personalidades, los pensamientos y las creencias de los demás; me parece que se fomenta mucho el respeto hacia el otro en su totalidad.

## **9.2 Objetivo General**

Desarrollar las habilidades y conocimientos adquiridos durante la formación académica dentro de una organización con el fin de relacionar los temas con el entorno laboral, haciendo de esto una experiencia que le permita al estudiante ser un profesional completo y competente.

## **9.3 Objetivos Específicos**

El área en la que estoy realizando el apoyo es la gerencia nacional de encadenamientos productivos y también el área de PAM (punto de atención móvil) específicamente el área de financiación a los microempresarios del país que trabaja de manera transversal con la unidad transaccional (U.T), mi equipo de trabajo está dividido en EP (encadenamientos productivos), que son los encargados de hacer todo el análisis para saber si los clientes son aptos para el modelo, PAM (puntos de atención móvil) son los ejecutivos comerciales que se encargan de hacer el primer contacto con todos los empresarios, sea del segmento empresarial o agro y por último el BPO (

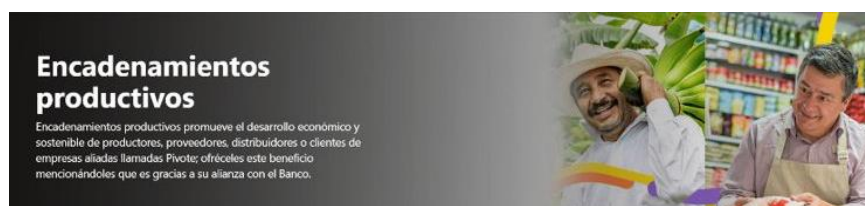
Konecta Y Domina) que son los call encargados de comunicarse con los empresarios de manera telefónica, lo que les permite una comunicación más dinámica, donde notifican los beneficios del modelo, cuáles son los documentos necesarios y cuanto es el rango de crédito que tienen pre aprobado.

## 10 Informe Ejecutivo:

### ENCADENAMIENTOS PRODUCTIVOS (EP)

El área de encadenamientos productivos se encarga principalmente de ofrecer soluciones integrales a empresas de todo el país y de todos los sectores económicos, a través de los denominados pivotes que son empresas ya constituidas, y con esto lo que se busca es bancarizar a toda su cadena productiva, tales como: productores, proveedores, distribuidores y clientes; por medio de la información tanto demográfica como financiera suministrada por el pivote, que facilita el estudio de sus actores, otorgándoles cupos de preaprobados financieros sin documentación y en menor tiempo.

#### *Ilustración 3 Encadenamientos productivos*



*Bancolombia. (2023). Banner del área de encadenamientos productivos Bancolombia S.A.*

*Extraído de <https://bancolombia.sharepoint.com/sites/co->*

#### 10.1.1 Líder de cadena productiva o pivote

Es el cliente de Bancolombia que tiene el interés genuino de mejorar las condiciones de su negocio a través de servicios integrales por medio del Banco, a los actores clave de su cadena productiva, con los cuales hay una relación comercial, como se menciona anteriormente.

### **10.1.2 Actor de cadena productiva**

Son los productores, proveedores, distribuidores o clientes nacionales con actividades, sectores económicos o intereses comunes, con los que el líder de cadena tiene una relación estratégica y comercial.

### **10.1.3 Comunidad pivote - Proveedor**

Este tipo de cliente se presenta cuando los actores de cadena venden sus productos o servicios al pivote y existe un propósito de desarrollarlos con el fin de mejorar su capacidad productiva, su competitividad, su eficiencia o simplemente incrementar su participación en el mercado.

### **10.1.4 Comunidad pivote – Cliente**

En este caso en específico es un tipo de cliente que se presenta cuando el líder de la cadena productiva vende sus productos o servicios a los actores de cadena y existe un propósito: de crecimiento, expansión, creación de nuevos canales, especialización en la mejora de su capacidad productiva, competitividad y eficiencia.

### **10.1.5 Comunidades transaccionales**

Son un grupo de clientes que se identifican con una relación o un interés común, a partir de la información transaccional de sus productos con el banco, es decir, son aquellas comunidades que buscan tener elementos de recomendación de clientes y proveedores como potenciales para aumentar sus compras o ventas de los productos que comercializan, también les permite identificar el poder de negociación que tienen respecto a su relevancia en el mercado.

### **10.1.6 Comunidades de comercios, manufactura y transporte terrestre**

Son las alianzas de un grupo de clientes que pertenecen a las principales industrias de los sectores económicos del país, lo que les permite desarrollar estrategias de negocios diferencias, a través del intercambio de conocimiento, experiencia y recursos entre compañías, generando valor agregado de manera eficiente y escalable al banco, al pivote y al cliente para aportarle al desarrollo

y a la competitividad de las compañías, entendiendo estos como personas naturales o jurídicas que tienen ventas presenciales o virtuales y una relación directa con el consumidor final.

### 10.1.7 Comunidades agro

Son un grupo de clientes del sector agropecuario en sus diferentes niveles de la cadena productiva (servicios de apoyo, productores primarios, comercializadores o transformadores) que venden u ofrecen sus productos y/o servicios a una empresa pivote que cuenta con información recurrente o histórica de su relación comercial; la cual poder ser suministrada al banco para facilitar los modelos de crédito y decisiones de financiación en bloque con el respaldo de la compra de la producción por parte de la empresa pivote u otro tipo de garantías de acuerdo con el sector productivo.

Con toda la información anterior, ya nos adentramos en los procesos administrativos que se realizan en el área de encadenamientos productivos y cuál es su paso a paso para que los actores de cadena puedan tener la información de sus preaprobados financieros y cuanto es el tiempo estimado para poder finiquitar este mismo.

*Tabla numero 1 recolección de base de datos encadenamientos productivos*

The image shows a screenshot of a spreadsheet application, likely Microsoft Excel, displaying a large table of data. The table has many columns and rows, with some cells containing numerical values and others containing text or symbols. The interface includes a menu bar at the top with options like 'Archivo', 'Inicio', 'Insertar', 'Referencias', 'Datos', 'Formato', 'Referencias de datos', 'Programas de terceros', 'Enviar', 'Revisión', 'Ayuda', and 'Inicio'. The table itself is filled with data, including what appears to be dates, numbers, and possibly names or identifiers, though the text is too small to read clearly. The spreadsheet is titled 'Tabla de datos compartida por los pivotes'.

*Bancolombia. (2023). Tabla de datos compartida por los pivotes. Extraído del último informe de procesamientos de datos del día 23 de octubre del 2023.*

### 10.1.8 Recolección de base de datos – Encadenamientos productivos

En la tabla anterior podemos observar los datos que envían los pivotes sobre sus actores de cadena y esta contiene información: comercial, personal y de desempeño semestral de sus proveedores; lo que permite esto es poder segmentar y distribuir de la rutina de información cuales son los clientes que pueden entrar en el modelo, es decir, cuales son aprobados y aprobados vinculables y cuales no son aptos para seguir con el proceso en el modelo que se denominan rechazados y, con base a esto, se realiza otro proceso nuevamente. que es validar cual es la mayor causal de rechazo de las empresas que no fueron aptas para el modelo y así compartirlo al área financiera para que se pueda trabajar en ello.

Este procesamiento de rutina se realiza 2 veces al mes y la cantidad de registro con las que se trabajan pueden ir desde los 18.000 hasta los 25.000 registros, que es lo máximo que nos permite SAP para poder radicar las bases

*Tabla numero 2 filtro de preaprobados*

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
	Tipo de operación	proceso_estado	Causa	Fecha	Número de identificación	Estatus comercial	Causal enmascarada	Tipo de Cartera	Monto Aprobado
2	3020002 EP-Pi	Rechazado	CACTOR DATA		612004754		Partido del cliente	CARTERA P-PIVE	
3	3020002 EP-Pi	Rechazado	CACTOR DATA		61189953		Financieras	CARTERA P-PIVE	
4	3020002 EP-Pi	Aprobado	CACTOR DATA		6118980		No aplica	CARTERA P-PIVE	\$200.000.000 - \$100.000.000
5	3020002 EP-Pi	Aprobado	CACTOR DATA		61182484		No aplica	CARTERA P-PIVE	\$500.000.000 - \$1.000.000.000
6	3020002 EP-Pi	Rechazado	CACTOR DATA		60902030		Partido del cliente	CARTERA P-PIVE	
7	3020002 EP-Pi	Rechazado	CACTOR DATA		601174467		Partido del cliente	CARTERA P-PIVE	
8	3020002 EP-Pi	Rechazado	CACTOR DATA		60057738		Otros asociados	CARTERA P-PIVE	
9	3020002 EP-Pi	Rechazado	CACTOR DATA		60000048		Otros asociados	CARTERA P-PIVE	
10	3020002 EP-Pi	Rechazado	CACTOR DATA		60003090		Partido del cliente	CARTERA P-PIVE	
11	3020002 EP-Pi	Aprobado	CACTOR DATA		60000004		No aplica	CARTERA P-PIVE	Más de \$1.000.000.000
12	3020002 EP-Pi	Rechazado	CACTOR DATA		60001701		Otros asociados	CARTERA P-PIVE	
13	3020002 EP-Pi	Aprobado Financiar	CACTOR DATA		60000004		Otros asociados	FINANCIERAS P-PIVE	\$10.000.000 - \$20.000.000

*Bancolombia. (2023). Tabla de preaprobados sobre los actores de cadena. Extraído del último informe de procesamientos de datos del día 23 de octubre del 2023.*

### 10.1.9 Filtro de preaprobados

En la tabla que se comparte, podemos observar la segunda etapa y en esta lo que se hace principalmente es validar que clientes de la base de datos fueron pre aprobados para ingresarlos a

la base maestra y compartirlo con los pivotes, como podemos ver en la imagen los requerimientos que se tienen para el filtro son:

#### **10.1.9.1 Fecha de ejecución**

Esta fila se utiliza precisamente para saber en qué día específico se corrió la rutina de datos y así mismo saber cuándo es la vigencia de los datos.

#### **10.1.9.2 Proceso de estudio**

En esta fila se comparte la información del tipo de persona que está en la base de dato, si una persona natural (PN) o una persona jurídica (PJ).

#### **10.1.9.3 Estado**

En la columna C de la imagen se tiene el resultado del pre aprobado que arroja la rutina que se divide en: aprobado, aprobado vincular y rechazado.

#### **10.1.9.4 Pivote**

En la columna D tenemos el nombre del pivote que compartió la información de sus actores de cadena.

#### **10.1.9.5 Número de Identificación**

En esta columna tenemos la identificación de los actores de cadena sean personas naturales o jurídicas.

#### **10.1.9.6 Causales**

En la columna G tenemos una de las informaciones más importantes de la tabla, puesto que es la que nos brinda la información del por qué los actores de cadena fueron rechazados para el preaprobado financiero pero aprobados para el modelo, estas causales se reparten en: Perfil del cliente, falta de información, cartera reciente, cartera financiera y otras causales.

### 10.1.9.7 Tipo de cartera

Con base a la columna anterior se segmenta el tipo de cartera que el empresario tiene en el banco y estas se dividen en: bajo monto, cartera comercial, cartera pyme y crédito productivo.

### 10.1.9.8 Rango Aprobado

En esta última columna como se observar en la pieza de ilustración detallada, es un aproximado de la cantidad de dinero que el banco le va otorgar para generar el apalancamiento financiero sin tanto tramites ni documentación.

#### *Ilustración 4 resultado del procesamiento de datos*



*Bancolombia. (2023). Resultado del procesamiento de datos. Extraído del último informe de procesamientos de datos del día 23 de octubre del 2023.*

### 10.1.10 Resultado del procesamiento de datos

En la imagen anterior podemos observar la interfaz inicial del informe donde se tiene procesada toda la información se les comparte a los pivotes este documento donde ellos pueden encontrar todos los resultados de su cadena productiva y cuanto fue el total del preaprobado financiero con el que se cuenta, este informe se divide en: resumen de informe, detalle de la información e histórico de desembolsos

### 10.1.10.1 Resumen de informe

En esta parte del informe es donde el pivote puede ver de manera grafica cuantos clientes entraron en la rutina, que porcentaje fueron aprobados, aprobados no clientes o rechazados, adicionalmente se les comparte también de manera grafica cual fue la causal de rechazo y en la última parte se tiene el total del pre aprobado y como este se divide en la cantidad de actores de cadena que fueron aprobados.

*Ilustración 5 graficas de aprobados y rechazados*



*Bancolombia. (2023). Grafica de los resultados del procesamiento de datos. Extraído del último informe de procesamientos de datos del día 23 de octubre del 2023.*

### 10.1.10.2 Detalle de información

En esta parte del informe encontramos todos los detalles de los actores de cadena, es decir, cuanto fue el rango aprobado, el número de identificación, el tipo de cartera (bajo monto, micro rural, cartera pyme, cartera agraria, cartera comercial, crédito productivo), la vigencia que tienen para tomar el preaprobado y por ultimo las observaciones que se le otorgan a ciertos clientes.

### Ilustración 6 detalles de los actores de cadena

**Detalle Actores de cadena** 20230928 Inicio

**RELACION DE DESARROLLOS POR ACTOR DE CADENA**

Rango Aprobado	Número de Identificación	Tipo de Cartera	Fecha de vigencia
Más de \$1.000.000.000	900377227	= CARTERA PYME	23/09/2024
Más de \$1.000.000.000	900527370	= CARTERA PYME	23/09/2024
Más de \$1.000.000.000	900111408	= CARTERA PYME	23/09/2024
Más de \$1.000.000.000	811012746	= CARTERA PYME	23/09/2024
Más de \$1.000.000.000	900068733	= CARTERA PYME	23/09/2024
Más de \$1.000.000.000	900499603	= CARTERA PYME	23/09/2024
Más de \$1.000.000.000	810035007	= CARTERA PYME	23/09/2024
Más de \$1.000.000.000	900543187	= CARTERA PYME	23/09/2024
Más de \$1.000.000.000	900497425	= CARTERA PYME	23/09/2024
Más de \$1.000.000.000	900181296	= CARTERA PYME	23/09/2024
Más de \$1.000.000.000	900557816	= CARTERA PYME	23/09/2024
Más de \$1.000.000.000	811035319	= CARTERA PYME	23/09/2024
\$50.000.000 - \$100.000.000	111201183	= CARTERA PYME	23/09/2024
\$400.000.000 - \$500.000.000	900278807	= CARTERA PYME	23/09/2024
\$200.000.000 - \$300.000.000	900685107	= CARTERA PYME	23/09/2024
\$200.000.000 - \$300.000.000	901471933	= CARTERA PYME	23/09/2024

**CAUSAL DE RECHAZO POR ACTOR DE CADENA**

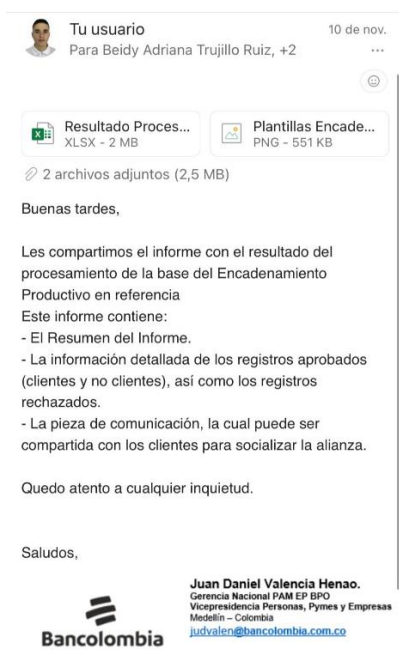
Causal Rechazo	Número de Identificación
Cartera reciente	900218889
Cartera reciente	900510973
Cartera reciente	16360284
Cartera reciente	800043276
Financieras	900307626
Financieras	830010540
Financieras	901135448
Financieras	900773278
Financieras	900421471
Financieras	900092139
Financieras	900024895
Financieras	900721712
Financieras	800012975
Financieras	830037278
Financieras	900310263
Financieras	810008284
Financieras	800055116
Financieras	901409825
Financieras	901137411

*Bancolombia. (2023). Tabla de detalle sobre los actores de cadena. Extraído del último informe de procesamientos de datos del día 23 de octubre del 2023.*

#### 10.1.10.3 Desembolsos

En este último apartado del informe es donde se le comparte al pivote el histórico de desembolsos que ha tenido en el banco, cual ha sido su originación, cual fue el valor promedio líneal de los desembolsos y finalmente el periodo en que se realizó el desembolso. Esta información se comparte con la finalidad de que el pivote entienda la importancia del modelo y la cantidad de beneficios que este le otorga tanto a pivotes como a los actores de cadena.

### *Ilustración 7 correo de información*



*Bancolombia. (2023) Correo con el informe de los resultados y la pieza de comunicación del pivote. Extraído del último informe de procesamientos de datos del día 23 de octubre del 2023.*

#### **10.1.10.4 Correo de información**

En la ilustración anterior podemos observar que luego de hacer todo el proceso operativo para obtener la información necesaria de los pivotes y los actores de cadenas con sus preaprobados financieros, se estructura un correo donde se le comparte al gerente de zona y al coordinador de la región, todo el resultado del procesamiento de la base de datos con el nombre del pivote, con el subsegmento del pivote y a qué regional pertenece dicho pivote, adicionalmente se le anexa su debida pieza de comunicación.

### *Ilustración 8 pieza de comunicación*



Gracias a la alianza entre  
**o y Bancolombia**  
accederás a soluciones integrales que se ajustan a tus necesidades de  
forma fácil, rápida y sin tener historial crediticio.

Si quieres saber cómo preguntarnos o dirigirte a la sucursal más cercana con tu  
documento de identidad.  
También puedes llamar al 01 8000 912345 ó al #263

2023 © Bancolombia S.A. Todos los derechos reservados.

**Bancolombia**

\*Aplican TyC.

*Bancolombia. (2023) pieza de comunicación del pivote. Extraído del último informe de procesamientos de datos del día 23 de octubre del 2023.*

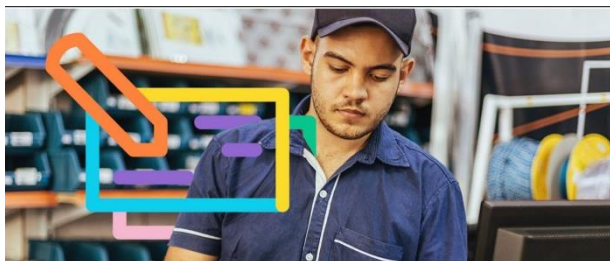
#### **10.1.10.5 Pieza de comunicación**

En la ilustración anterior podemos observar la pieza de comunicación donde esta emerge como un pilar esencial en el proceso, puesto que desempeña un papel fundamental al ser compartido a lo largo de toda la cadena productiva del pivote. Su propósito va más allá de informar; se convierte en un medio para que cada microempresario comprenda a profundidad los beneficios financieros y no financieros que se desprenden al integrarse al modelo de encadenamientos productivos.

Esta pieza tiene la responsabilidad de generar un sentido de pertenencia y compromiso. El llamado a la acción, respaldado por argumentos sólidos y convincentes, busca inspirar a cada microempresario a considerar activamente los beneficios que ofrece la participación en este modelo.

### 10.1.11 Puntos de Atención Móvil (PAM)

*Ilustración 9 Punto de atención móvil (PAM)*



*Bancolombia. (2023) Banner PAM (punto de atención móvil). Extraído de <https://bancolombia.sharepoint.com/sites/co->*

El modelo de puntos asesor móvil (PAM), concebido por la compañía como una estrategia innovadora, tiene como eje central la atención integral de una amplia gama de clientes pertenecientes a diversos segmentos. Este enfoque abarca desde clientes: personales, personales plus, independientes, preferenciales, pymes hasta aquellos pertenecientes al sector gubernamental de red. El alcance territorial de este modelo se extiende en: municipios, veredas y corregimientos; que, a pesar de no contar con sucursales físicas, se convierten en áreas estratégicas para Bancolombia.

El propósito primordial de este modelo es brindar atención y servicio a clientes gerenciados en el segmento de personas y pymes, así como a clientes independientes. La atención de sucursales físicas en estas localidades se transforma en una oportunidad para ofrecer soluciones a medida, adaptadas a las necesidades específicas de cada cliente. El asesor móvil se convierte en un nexo fundamental entre Bancolombia y sus clientes, llevando consigo la experiencia bancaria directamente a todas comunidades.

La atención de necesidades comerciales y de servicio se establece como una responsabilidad clave de los asesores móviles. Este enfoque no solo abarca la venta de productos y servicios financieros, sino también el mantenimiento y seguimiento de los productos vendidos. La interacción continua con los clientes permite no solo identificar nuevas oportunidades comerciales, sino también garantizar que los productos existentes sigan siendo relevantes y beneficiosos para cada cliente.

La meta fundamental del modelo es proporcionar a los clientes soluciones efectivas que no solo cumplan con sus expectativas, sino que también impulsarán la rentabilidad y el crecimiento del grupo Bancolombia. El asesor móvil se convierte así en un agente estratégico que contribuye a la consecución de los objetivos de rentabilidad y crecimiento, actuando como un facilitador directo en la consecución de metas financieras y comerciales.

Los asesores móviles no solo son representantes de Bancolombia; son aliados comprometidos con el desarrollo de las comunidades en las que operan. Su presencia física y su capacidad para comprender las particularidades de cada cliente se traducen en una relación más cercana y personalizada, superando las limitaciones geográficas y consolidando la confianza.

#### **10.1.11.1 Clientes gerenciados Segmento Personas**

Si un cliente es gerenciado, deberá ser atendido por su gerenciador (Gerente de sucursal o Ejecutivo comercial).

#### **10.1.11.2 Cliente gerenciado Segmento Pymes**

Son aquellos clientes que se encuentran ubicados en poblaciones, asignados a una PAM y a su vez al gerenciamiento pyme o gobierno de red.

#### **10.1.11.3 Cliente no gerenciado**

Si un cliente no vive ni trabaja en la población, pero está en una zona con cobertura PAM, por experiencia del cliente el asesor móvil lo podrá atender y gestionar con todo el portafolio de beneficios ofrecidos por el banco.

#### **10.1.11.4 Clientes independientes**

Son aquellos clientes que se encuentren sin estados financieros, estos deber ser atendidos por el asesor multisegmento desde la sucursal.

### **10.1.12 OTRAS TAREAS DEL PRACTICANTE**

#### **10.1.12.1 Apoyo a la auxiliar administrativa**

En esta etapa del proceso, el apoyo proporcionado por el practicante se visualiza como un componente integral y esencial para la compañía. La tarea encomendada va más allá de simples responsabilidades; implica la creación de informes detallados que sirvan como actas para cada pivote que se implementará. Estos informes no solo constituyen un registro de las decisiones y tomadas, sino que también actúan como guías prácticas para asegurar una implementación efectiva y sin contratiempos.

### Ilustración 10 bases de mercadeo

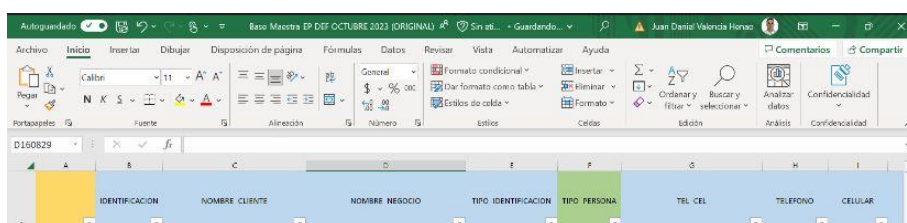


*Bancolombia. (2023) Informes que se comparten con el área de mercadeo. Extraído de la ruta compartida de Corner Stone.*

#### 10.1.12.2 bases de mercadeo

En la ilustración compartida se puede observar otra actividad en la que apoya el practicante y es a la generación de la base de datos para el área de mercadeo, puesto que está terminando proporcionando los cimientos necesarios para estrategias y campañas dirigidas a los diferentes pivotes. Esta función exige no solo habilidades técnicas, sino también una profunda comprensión de la información que se comparte por parte del banco.

### Ilustración 11 base maestra



*Bancolombia. (2023) Interfaz del informe de Base Maestra. Extraído de la ruta compartida de Corner Stone.*

#### 10.1.12.3 base maestra

En la ilustración anterior podemos observar cómo la actualización mensual de la base maestra es una tarea muy importante que recae en el practicante. Este proceso garantiza la precisión

y relevancia de la información utilizada en las operaciones diarias, respaldando la toma de decisiones informadas. Mantener la integridad de esta base de datos es esencial para el éxito continuo de las iniciativas implementadas por Bancolombia, y el practicante desempeña un papel clave en esta misión.

*Ilustración 12 herramienta de aprobación liviana*

HERRAMIENTA PARA APROBACIONES COMERCIALES DE COMUNIDADES

Es el momento de todos 

Ingrese el Nit del cliente

INGRESE NIT DEL CLIENTE	3081594349	NO TIENE PREAPROBADO	CLIENTE NO EXISTE
NOMBRE DEL CLIENTE	CLIENTE NO EXISTENTE	PLAN PREAPROBADO	CLIENTE NO EXISTENTE
NOMBRE DEL NEGOCIO	CLIENTE NO EXISTENTE	VENCIMIENTO LIMITE	
TELEFONO CONTACTO	CLIENTE NO EXISTENTE	COMUNIDAD	CLIENTE NO EXISTENTE
Municipio-Ciudad	CLIENTE NO EXISTENTE	FECHA VINCULACIÓN PIVOTE 1	CLIENTE NO EXISTENTE
Región Banco	CLIENTE NO EXISTENTE	ANTIGUEDAD	#¡VALDR!
Estado del cliente	CLIENTE NO EXISTENTE	FECHA VINCULACIÓN PIVOTE 2	CLIENTE NO EXISTENTE
Ventas Estimadas	CLIENTE NO EXISTENTE	COORDINADOR	CLIENTE NO EXISTENTE
SEGMENTO	CLIENTE NO EXISTENTE	ESTRATEGIA DE ORIGINACION	CLIENTE NO EXISTENTE

*Bancolombia. (2023) Interfaz de la herramienta de aprobación liviana. Extraído de la ruta compartida de Corner Stone.*

#### 10.1.12.4 herramienta de aprobación liviana

La interacción con las herramientas de aprobación liviana para incorporar nuevos pivotes es otra responsabilidad que recae en el practicante. Este proceso implica no solo la aplicación de procedimientos técnicos, sino también la comprensión de los criterios de aprobación y las expectativas del banco. La habilidad para navegar eficientemente a través de estos procesos contribuye directamente a la agilidad y eficacia del banco en la implementación de nuevas iniciativas.

El practicante también asume la responsabilidad de estar pendiente de todos los documentos compartidos por los pivotes para su vinculación. Esta tarea exige no solo atención a los detalles, sino también una comunicación efectiva con los diferentes actores involucrados. La habilidad para

gestionar y coordinar esta información se traduce en una vinculación sin problemas de nuevos elementos en el modelo de Bancolombia.

## **11 Aportes a mi Formación Personal**

Este proceso de prácticas me ha ayudado mucho en el ámbito personal, dejando una huella significativa en mi vida. Ha actuado como un proceso de autodescubrimiento y crecimiento, revelando aspectos de mi personalidad y fortalezas que, tal vez, no eran tan evidentes antes de esta experiencia.

El compromiso y la responsabilidad, dos valores fundamentales, han surgido como pilares centrales de mi identidad durante este proceso. La realización de cada informe se ha convertido en una oportunidad para demostrar mi dedicación y capacidad para asumir responsabilidades. Esta experiencia ha sido un espejo que refleja mi capacidad para afrontar desafíos y cumplir con los compromisos adquiridos.

El desarrollo de la disciplina ha sido una lección clave. La estructuración del tiempo se ha vuelto esencial, y este proceso me ha proporcionado la oportunidad de perfeccionar esta habilidad. También he aprendido estrategias y métodos que me permitan optimizar mi tiempo de manera efectiva.

Este proceso no solo ha aportado a mi desarrollo, sino que también ha sido un medio por el cual he obtenido mucha más madurez y responsabilidad en mi vida personal. El descubrimiento de capacidades que desconocía ha reforzado mi confianza en mis habilidades y competencias. Me ha demostrado que, cuando me concentro y dedico mi energía de manera efectiva, puedo superar cualquier desafío.

## **12 Aportes a mi Formación Profesional**

Considero mi experiencia en Bancolombia S.A muy valiosa y gratificante para mi formación profesional.

Este proceso de practica me ha permitido desenvolverme en el medio laboral viviendo las situaciones cotidianas que se presentan en las empresas, viendo de cerca como son las negociaciones y los procesos para la implementación de nuevos clientes en el banco, también como de una u otra manera la misma organización busca impulsar a los pequeños empresarios para que puedan crecer en el mercado nacional y tener un mayor desarrollo económico.

Me ha permitido ver como el clima organizacional influye fuertemente en los rendimientos de la compañía, me he dado cuenta de la importancia de la autogestión en nuestras labores, la importancia de plantearnos metas y de trabajar en equipo.

Considero como el aporte más valioso la calidad humana que se debe tener dentro de las empresas, siempre velar por que los colaboradores tengan condiciones y una calidad de vida optima, me ha gustado mucho que esta compañía apoya mucho los proyectos de sus colaboradores y brinda las condiciones para que puedan desarrollar actividades de esparcimiento y recreación que despejan la mente y ayuda demasiado a la salud mental, es una empresa realmente comprometida con la salud física y mental de sus colaboradores y eso para mí es el aporte más valioso que me puede dejar, donde sea que yo me desenvuelva en mi vida profesional siempre puedo llevar propuestas para que las condiciones de trabajo sean óptimas.

## **13 Conclusiones**

### **13.1 Conclusión 1**

El área de encadenamientos productivos de Bancolombia es muy amplia, es una empresa muy grande, la cual tiene mucho potencial y mucho que ofrecerles a los practicantes, por ser una compañía tan grande nos permite ver un amplio panorama no solo a nivel país sino de todo el mundo, es una gran oportunidad para afianzar los conceptos adquiridos a lo largo de nuestra formación académica.

### **13.2 Conclusión 2**

Puedo concluir que en el área en la que estoy desarrollando mis prácticas se le da mucha importancia al practicante y se le entregan muchas tareas que son muy valiosas para su crecimiento personal y profesional, se le aclaran todas las dudas y se le suministra mucha información sobre el mercado, lo cual considero muy valioso y de resaltar.

### **13.3 Conclusión 3**

Es muy importante y gratificante el que al practicante lo tengan en cuenta y le permitan participar en las reuniones con las diferentes gerentes o coordinadores nacionales, porque se aprende mucho sobre las dinámicas actuales de mercado, sobre estrategias de mercadeo y así mismo el practicante se da a conocer y puede hacer buenos contactos para su carrera profesional.

### **13.4 Conclusión 4**

Respecto a la formación académica recibida en la universidad, puedo concluir que en el programa de negocios internacionales se le dedican muchas materias a hablar sobre la historia económica y claro que es importante, pero considero que se debería hablar más de temas actualidad como mercadeo, finanzas, gestión de proyectos, etc. Por lo que concluyo que tantas materias de historia económica no aportan mucho para salir al mercado como tal.

### **13.5 Conclusión 5**

Es muy importante contar con un docente dispuesto a resolver dudas y a asesorarnos en nuestro proyecto de prácticas, es una fuente de confianza y respaldo el sentir que puedes conversar y salir de dudas con un docente de la universidad.

## **14 Recomendaciones**

### **14.1 Recomendación 1**

En general a todos los asesores de practicas la recomendación que les hago es que sean constantes y pendientes de los estudiantes, algunas veces se pierde la comunicación y es bueno tener un apoyo desde la universidad para que el estudiante se sienta seguro y respaldado en este proceso de aprendizaje.

### **14.2 Recomendación 2**

El trabajo y el acompañamiento a los estudiantes en su búsqueda de prácticas que hace la universidad me parece excelente, me parece que hay comunicación muy fluida con la docente encargada de las asesorías y ella siempre ayuda a los estudiantes con las dudas y a organizar su perfil para que tengan algo bien organizado y puedan presentarse a las entrevistas, pero puedo recomendar que se hagan simulaciones de entrevistas.

### **14.3 Recomendación 3**

Tuve la oportunidad de compartir con practicantes de otras universidades y me di cuenta que la comunicación y el acompañamiento del profe León Jaime con el proceso de prácticas es excelente y que es diligente y rápido con los pedidos de los estudiantes, la recomendación seria seguir con el proceso como va y no dejar de dar ese acompañamiento a los estudiantes con su búsqueda de prácticas.

## 15 Referencias Bibliográficas

Acerca de nosotros. (s. f.). *Conócenos | Grupo Bancolombia*. Bancolombia.

<https://www.grupobancolombia.com/corporativo/conocenos>

IBID (s. f.). Historia y evolución | Grupo Bancolombia. Bancolombia.

<https://www.grupobancolombia.com/corporativo/conocenos/historia>

IBID (s. f.). *Nuestro propósito | Grupo Bancolombia*. Bancolombia.

<https://www.grupobancolombia.com/corporativo/conocenos/nuestro-proposito>

IBID (s. f.). <https://bancolombia.sharepoint.com/sites/co-portal/ItPages/informacion-corporativa.aspx?locale=es-es>

IBID. (s.f.). *Gerencia Nacional de Pam | Grupo Bancolombia*. Bancolombia.

<https://bancolombia.sharepoint.com/sites/co->

IBID. (s.f.). *Encadenamientos Productivos | Grupo Bancolombia*. Bancolombia.

<https://bancolombia.sharepoint.com/sites/co->

## 16 Anexos

- *Tabla numero 1 recolección de base de datos encadenamientos productivos.*

corte_ejecucion	proceso_resultado	resultado_estudio	nombre_pivote	nit_pivote	tipo_id_actors	estado_actor	canal	segmento_actor	causal_rechazo
20231117	EP_PJ	RECHAZADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	CEDULA	ACTIVO	BANCO	PYMES	PERFIL DEL CLIENTE
20231117	EP_PJ	RECHAZADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	CEDULA	No cliente	PAM	PERSONAL	CALIDAD / FALTA DE INFORMACIÓN
20231117	EP_PJ	RECHAZADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	CEDULA	cliente	BANCO	SOCIAL	FINANCIERAS
20231117	EP_PJ	RECHAZADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	CEDULA	No cliente	BANCO	INDEPENDIENTE	CARTERA RECIENTE
20231117	EP_PJ	RECHAZADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	CEDULA	ACTIVO	BANCO	PYMES	OTRAS CAUSALES
20231117	EP_PJ	RECHAZADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	CEDULA	No cliente	PAM	PERSONAL	PERFIL DEL CLIENTE
20231117	EP_PJ	RECHAZADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	CEDULA	cliente	BANCO	SOCIAL	CALIDAD / FALTA DE INFORMACIÓN
20231117	EP_PJ	RECHAZADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	CEDULA	No cliente	PAM	INDEPENDIENTE	FINANCIERAS
20231117	EP_PJ	RECHAZADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	CEDULA	ACTIVO	BANCO	PYMES	CARTERA RECIENTE
20231117	EP_PN	APROBADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	CEDULA	No cliente	BANCO	PERSONAL	OTRAS CAUSALES
20231117	EP_PN	APROBADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	CEDULA	cliente	BANCO	SOCIAL	PERFIL DEL CLIENTE
20231117	EP_PN	APROBADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	CEDULA	No cliente	PAM	INDEPENDIENTE	CALIDAD / FALTA DE INFORMACIÓN
20231117	EP_PN	APROBADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	CEDULA	ACTIVO	BANCO	PYMES	FINANCIERAS
20231117	EP_PN	APROBADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	CEDULA	No cliente	PAM	PERSONAL	CARTERA RECIENTE
20231117	EP_PN	APROBADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	CEDULA	cliente	BANCO	SOCIAL	OTRAS CAUSALES
20231117	EP_PN	APROBADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	CEDULA	No cliente	BANCO	INDEPENDIENTE	PERFIL DEL CLIENTE
20231117	EP_PN	APROBADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	CEDULA	ACTIVO	BANCO	PYMES	CALIDAD / FALTA DE INFORMACIÓN
20231117	EP_PN	APROBADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	CEDULA	No cliente	PAM	PERSONAL	FINANCIERAS
20231117	EP_PN	APROBADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	CEDULA	cliente	PAM	SOCIAL	CARTERA RECIENTE

*Bancolombia. (2023). Tabla de preaprobados sobre los actores de cadena. Extraído del último informe de procesamientos de datos.*

- *Tabla numero 2 filtro de preaprobados*

corte_ejecu	ceso_resulta	ultado_estud	nombre_pivote	nit_pivote	causal_rechazo	Rango_aprob	Desembolso
20231117	EP_PJ	RECHAZADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	PERFIL DEL CLIENTE		
20231117	EP_PJ	RECHAZADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	CALIDAD / FALTA DE INFORMACIÓN		
20231117	EP_PJ	RECHAZADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	FINANCIERAS		
20231117	EP_PJ	RECHAZADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	CARTERA RECIENTE		
20231117	EP_PJ	RECHAZADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	OTRAS CAUSALES		
20231117	EP_PJ	RECHAZADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	PERFIL DEL CLIENTE		
20231117	EP_PJ	RECHAZADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	CALIDAD / FALTA DE INFORMACIÓN		
20231117	EP_PJ	RECHAZADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	FINANCIERAS		
20231117	EP_PJ	RECHAZADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438	CARTERA RECIENTE		
20231117	EP_PN	APROBADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438		menos de \$1.000.000	\$ 500.000
20231117	EP_PN	APROBADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438		\$5.000.000 - \$10.000.000	\$ 8.000.000
20231117	EP_PN	APROBADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438		\$1.000.000 - \$5.000.000	\$ 3.000.000
20231117	EP_PN	APROBADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438		\$50.000.000 - \$60.000.000	\$ 60.000.000
20231117	EP_PN	APROBADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438		\$30.000.000 - \$40.000.000	\$ 38.000.000
20231117	EP_PN	APROBADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438		\$300.000.000 - \$400.000.000	\$ 350.000.000
20231117	EP_PN	APROBADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438		\$100.000.000 - \$200.000.000	\$ 190.000.000
20231117	EP_PN	APROBADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438		Más de \$1.000.000.000	\$ 950.000.000
20231117	EP_PN	APROBADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438		\$5.000.000 - \$10.000.000	\$ 6.000.000
20231117	EP_PN	APROBADO	DISTRIBUIDORA JD	1638438		\$500.000.000 - \$1.000.000.000	\$ 750.000.000

*Bancolombia. (2023). Tabla de preaprobados sobre los actores de cadena. Extraído del último informe de procesamientos de datos del día 23 de octubre del 2023.*