



SEGUIMIENTO COMERCIAL DE PRODUCTOS FINANCIEROS

Monitoreo de negocios y seguimiento comercial

Banco Itaú Corpbanca

Práctica Empresarial

AUTORES

Heidy Dayana Perez Díaz

C.C 1099.373.279

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
TECNOLOGÍA EN BANCA Y FINANZAS
BUCARAMANGA
12-03-2019**



SEGUIMIENTO COMERCIAL DE PRODUCTOS FINANCIEROS
Seguimiento Comercial de Productos Financieros Banco Corpbanca
Práctica Empresarial

AUTORES

Heidy Dayana Perez Díaz
C.C 1099.373.279

Trabajo de Grado para optar al título de
Tecnóloga en Banca Y Finanzas

DIRECTOR

Omar Nova

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
TECNOLOGÍA EN BANCA Y FINANZAS
BUARAMANGA
12-03-2019

Nota de Aceptación

Firma del jurado

Firma del Jurado

DEDICATORIA

Dedicado principalmente a Dios por su infinita misericordia y que me permitió llegar a el Banco Itaú, porque sus propósitos son más grandes que los que mi mente lograba imaginar y la gloria sea a mi señor Jesús por su fiel compañía y el Santo Espíritu que me guiaba en este tiempo tan bonito de prácticas. Dedicado a la divina trinidad Pues no me capacitó para la obra de hombres sino para su obra.

A mi familia por su apoyo incondicional, que me acompañaron en mis angustias y mis alegrías, que en medio de las circunstancias el día a día, me respaldaron.

A mis compañeros de oficina el centro pyme y la regional oriente, pues no he conocido un mejor ambiente laboral como este, por enseñarme que un puesto de trabajo no nos define como persona y que un amigo es más que un hermano, que lo más importante es el ambiente fraternal.

A mi tutora, mi maestra, mi compañera, mi siamesa Alejandra Luengas, por tener la paciencia para enseñarme y formarme, me llevo los mejores recuerdos y como olvidar a mis jefes Andrés y Liliana las piezas claves de mi trabajo como practicante, me enseñaron la disciplina, la responsabilidad y el compromiso con el banco. A todos los que hicieron parte de este aprendizaje a todos los comerciales de la regional oriente.

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios por haberme permitido llegar a esta familia tan bonita, por su protección y su gracia que nunca me abandono, por el privilegio de compartir y conocer seres tan valiosos, estoy infinitamente agradecida

Agradecer a mis padres, por apoyarme y haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación personal y profesionalmente, por ser mis confidentes, mis alegrías y mis personas a seguir, gracias a sus consejos de vida que me ayudan diariamente a dar mis pasos hacia adelante de la mejor manera posible.

Agradezco de una manera muy especial, a la Gerente del Banco Itau(Liliana Ortiz) por haberme brindado la oportunidad de trabajar en una excelente entidad Bancaria y enseñarme todo lo que se necesita para ser una gran persona y una excelente líder, a la Analista Junior y jefe (Alejandra Luengas) que con su paciencia y dedicación logró desarrollar en mí la capacidad analítica y práctica el cual trabajé durante un año para demostrar que los estudiantes de Banca y Finanzas tienen grandes capacidades para afrontar retos de esta magnitud. Seguidamente, agradecer al Subgerente (Andrés Rincón), que con su entrega a este Banco, me enseñó que en el momento de trabajar en equipo, debemos darlo todo de nosotros para lograr los objetivos deseados y planteados por el Banco. Y al centro pyme que nada hubiera sido igual sin su compañía diaria en este año transcurrido, sin sus tan peculiares charlas que aprendí grandemente, no los olvidare.

A los comerciales de la regional oriente pues todos pusieron su granito de arena y todos aportaron en mi formación.

TABLA DE CONTENIDO

<u>RESUMEN EJECUTIVO.....</u>	<u>7</u>
<u>INTRODUCCIÓN.....</u>	<u>8</u>
<u>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</u>	<u>9</u>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	9
1.3. OBJETIVOS.....	9
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	10
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES	11
<u>2. MARCOS REFERENCIALES</u>	<u>12</u>
<u>3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO</u>	<u>15</u>
<u>4. RESULTADOS</u>	<u>17</u>
<u>5. CONCLUSIONES</u>	<u>17</u>
<u>6. RECOMENDACIONES</u>	<u>18</u>
<u>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	<u>19</u>
<u>8. ANEXOS.....</u>	<u>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</u>

RESUMEN EJECUTIVO

Principalmente lo que se buscó con este documento es evidenciar el proceso de práctica que realizo en el Banco Itaú Corpbanca

Durante la práctica se tuvo la oportunidad de apoyar en diferentes procesos de desarrollo e implementación de nuevo método de trabajo, este método tiene como objetivo mejorar la organización, el manejo y la obtención de información de oficinas a nivel regional, se espera alcanzar una facilidad para consolidar, recolectar y ordenar la información dada por los directivos rápidamente para poder entregar informes puntualmente, la metodología empleada PCC “Cierre diario” contribuye al mejoramiento de la calidad, orden y facilidad a la hora de entregar o de obtener la información de las diferentes oficinas bancarias.

Se tuvo como resultado, la organización, la facilidad y la rapidez necesaria para lograr consolidar los datos de la regional a tiempo, ordenado y claro, sin hacer uso de la presión laboral, ni el continuo llamado de atención a los directores por incumplimiento en sus responsabilidades. Y se logró hacer entrega puntual de los informes a Gerencia Regional y Gerencia Nacional. Mejorando el desarrollo de nuestras actividades diarias.

Como resultado entregable por parte del practicante, no solo fue bueno, si no excelente pues se sobre salto por resultado obtenido, ya que no solo se logró la facilidad y orden para consolidar la información, sino también la fiabilidad en los datos dados por los gerentes, esto implica que se llegó a una veracidad 100%, la cual no se esperaba y formar en los directores la responsabilidad para sus cargos.

Por otra parte este método brindo a la regional llevar un cálculo porcentual del cumplimiento en la metas diarias y mensuales, por lo cual era factible saber cuánto debía ser el rendimiento diario y como se iba avanzando en las metas, según su producción diaria tanto por comercial como por oficina, llevándonos ser una de las mejores regionales destacadas por su desempeño laboral.

PALABRAS CLAVE: Responsabilidad, Organización, Desempeño, Desarrollo

INTRODUCCIÓN

En la propuesta de mi práctica empresarial, quiero dar a conocer la importancia de llevar a la práctica lo visto en teoría en la universidad, que son dos puntos totalmente diferentes y que la experiencia que se obtiene es fundamental para iniciar una vida laboral con éxito, dar a conocer las experiencia y buscar los problemas que se pueden dar solución en el transcurso de la práctica.

En este proyecto planteare la propuesta de un problema bastante importante que se logró solucionar y que me dejó una gran experiencia que hizo más sólido mis conocimientos en Excel y mis principios como persona.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La entrega de informes en el Banco Itaú es de máxima importancia para la Gerencia y Subgerencia de la entidad por lo cual diariamente los directores deben hacer informe de la producción de sus oficinas, pero debido a sus variadas responsabilidades y la falta de orden en sus actividades, omiten la entrega de sus informes, dando como resultado al finalizar el día, la regional Oriente, no tiene el informe general para brindar a Gerencia Regional y Gerencia Nacional, dándonos una imagen ante las demás regionales de irresponsabilidad y poco rendimiento laboral y lo mas importante, no llevar el seguimiento en el cumplimiento de la metas diario y mensual tanto a nivel por comercial, como por director y nacional.

¿Qué pueden hacer para consolidar la información que deben entregar las oficinas y lograr que lo hagan puntual, rápida y clara?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Debido a la falta de puntualidad y obtención del rendimiento diario de las oficinas que se presentó como la problemática planteada, se busca, que en el Banco Itaú Corpbanca (Regional Oriente) mejore la forma de consolidar la información de forma clara, concisa y confiable a tiempo, para que llegado el momento de enviar informes el trabajo se realice satisfactoriamente y sin ningún error en los números, evitando la inflación en la información.

Por lo cual es necesario implementar la metodología del programa PCC en cada una de las oficinas y que el uso de este sea manejado de forma confidencial en cada uno de los equipos de los comerciales, para así evitar transmitir a nuestras autoridades nacionales como primera instancia demostrar que como regional Oriente se están dando los rendimientos necesario en el área comercial y como

segunda instancia mejorar la imagen profesional y laboral de la regional y sus funcionarios.

1.3. OBJETIVOS

- Mejorar la entrega de informes en Itaú.
- Hacer confiable la información del cierre diario y la recolección de la producción diaria.
- Solucionar de forma inmediata las actividades que me asignen mis superiores para la eficiencia y el cumplimiento.

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

El objetivo general es solucionar la manera de recoger la información del cierre diario para eso se dio uso a el formato PCC metodología para solucionar el monitoreo de Producción diaria, donde cada director o comercial encargado de esta responsabilidad hará la entrega a través del formato PCC antes de las 5 p.m. y especificar las actividades que se llevaron a cabo, ya sea desembolsos, radicaciones, hipotecarios, tarjetas de crédito o cualquier producto lo cual va a ser validado con la información que se actualice en la matriz o MUG.

Para que cada oficina rinda cuenta de su producción diaria, puntual y más verdadera y evitaremos enviar información inflada y así monitorear el rendimiento de cada comercial y oficina.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Monitoreo de las oficinas y los negocios de cada comercial
- Consolidar cierre diario del día
- Enviar informes a Gerencia Nacional de la producción el cierre diario de la regional

1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES

Somos el área de Investigaciones Económicas de Itaú CorpBanca Colombia S.A. y hacemos parte del equipo Global de Itaú Research, especializado en la perspectiva económica de Latam. Somos los responsables del análisis económico y proyección de variables macro, realizadas bajo altos estándares de investigación y calidad. Buscamos contribuir a la estrategia de generación de valor para la toma de decisiones financieras al interior del Grupo y de nuestros clientes.

¿Quiénes somos? Itaú. Análisis Económico. www.itau.co/analisis-economico/quienes-somos

Banco Itaú Corpbanca Colombia S.A, es un banco con más de 1 año en el país, con casa matriz en Brasil. Por tamaño de activos ocupa el segundo lugar en Brasil y el sexto en Colombia.

Además, hace presencia en Chile, Panamá, Costa rica, Paraguay y Brasil, es un banco con licencia internacional.

En Colombia, Banco Itaú Corpbanca cuenta con dos filiales:

- **Itaú Comisionista de Bolsa:** especializada en el mercado bursátil.
- **Itaú Fiduciaria:** especializada en administración de activos de inversión y de fideicomisos.
- **Itaú Corredor de seguros:** Especializado en la garantía y protección del cliente de algún evento imprevisto

2. MARCOS REFERENCIALES

MARCO TEORICO

Se necesitan herramientas que estén orientadas y que permitan realizar un seguimiento comercial eficaz y sencillo de cada gestión, el cual se centre en los clientes, permitiendo de este modo generar confianza entre las partes para una mejor colocación de recursos financieros y así proceder a la financiación de créditos que solicitan la colocación de cartera.

En estos casos, especialmente, será de gran ayuda contar con fichas de clientes completas en las que se puede archivar todos los datos de interés en el justo momento de la visita. Esto nos permitirá un registro correcto de la información en el momento oportuno y facilitará en gran medida convertir los contactos en clientes que participan en el crédito.

MARCO LEGAL

Crédito de Vivienda: Los establecimientos de crédito y todas las demás entidades, podrán otorgar créditos de vivienda denominados en moneda legal colombiana, siempre que tales operaciones de crédito se otorguen con una tasa fija de interés durante todo el plazo del préstamo, los sistemas de amortización no contemplen capitalización de intereses y se acepte expresamente el prepago, total o parcial, de la obligación en cualquier momento sin penalidad alguna.

Crédito de Consumo: El crédito de consumo es el constituido por las operaciones activas de crédito realizadas con personas naturales para financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales, incluyendo las efectuadas por medio de sistemas de tarjetas de crédito, en ambos casos, independientemente de su monto". Así mismo, se tiene que el crédito de consumo efectuado por instituciones vigiladas por esta Superintendencia es aquel que no tiene un destino o propósito especialmente

señalado 2 Actualmente previsto en la Resolución Externa 08 del 18 de agosto de 2006, antes mencionada. en la ley o en norma de obligatoria observancia aplicable o incluso regulación especial alguna que lo haga ser calificado como “un crédito oficialmente regulado”.

Microcrédito: Es el constituido por las operaciones activas de crédito a las cuales se refiere el artículo 39 de la Ley 590 de 2000, o las normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen, así como las realizadas con microempresas en las cuales la principal fuente de pago de la obligación provenga de los ingresos derivados de su actividad.

“Para los efectos previstos en este numeral el saldo de endeudamiento del deudor no podrá exceder de ciento veinte (120) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la aprobación de la respectiva operación activa de crédito. Se entiende por saldo de endeudamiento el monto de las obligaciones vigentes a cargo de la correspondiente microempresa con el sector financiero y otros sectores, que se encuentren en los registros con que cuenten los operadores de bancos de datos consultados por el respectivo acreedor, excluyendo los créditos hipotecarios para financiación de vivienda y adicionando el valor de la nueva obligación.

MARCO CONCEPTUAL

- **Crédito:** es una operación financiera en la que una persona (el acreedor) realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona (el deudor) y en la que este último, se compromete a devolver la cantidad solicitada (además del pago de los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera) en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo.

- **Préstamo:** Es cuando una entidad le concede cierta cantidad de dinero a un demandante de dinero, al cual le empiezan a cobrar intereses corrientes a partir del desembolso del dinero.
- **Ahorro:** Es la cantidad monetaria excedente de las personas e instituciones sobre sus gastos. También se define como el porcentaje del ingreso que no se destina al gasto y que se reserva para necesidades futuras a través de una cuenta de ahorros en una institución financiera.
- **Captación:** Obtención de recursos de terceros en forma de préstamo o crédito. Las instituciones financieras mantienen permanentemente distintas formas de captación de fondos de personas naturales o jurídicas: pagarés, fondos mutuos, debentures, bonos, certificados de depósitos, etc.
- **Tasa de Interés:** Es un porcentaje de la operación de dinero que se esté realizando. Si se trata de un depósito, la tasa de interés expresa el pago que recibe la persona o empresa que deposita el dinero por poner esa cantidad a disposición del otro. Si se trata de un crédito, la tasa de interés es el monto que el deudor deberá pagar a quien le presta, por el uso de ese dinero.

3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

Para el desarrollo de este trabajo de grado, es necesario tener en cuenta primero cual modalidad es de su agrado y la que le servirá de más ayuda a la hora de conseguir un empleo.

Cabe resaltar, que se debe conseguir un tutor o director de investigación para que éste le sirva de apoyo a la hora de realizar su proyecto. En mi caso, he escogido la modalidad de Práctica empresarial, ya que esta nos permite conocer el campo laboral que emprenderemos cuando culminemos nuestros estudios, las herramientas que se utilizan y la forma en cómo en tiempo real se mueve el mundo de los Bancos y de las Finanzas, la atención al público, las ventas y el seguimiento de productos financieros.

A medida que vamos desarrollando nuestra investigación, es importante tener contacto seguido con el tutor del proyecto, para así ir abarcando lo práctico a lo teórico y así paso a paso vayamos aplicando los conocimientos mostrando evidencia de nuestros resultados obtenidos.

4. RESULTADOS

Los resultados que aspiro obtener en la práctica empresarial, es que tanto las personas encargadas del banco como los directivos de las UTS, logren ver en mí, la capacidad que tengo para realizar dichas actividades dentro de la institución Bancaria, dando a mostrar mis virtudes y fortalezas ya que como única practicante en CORPBANCA debo resaltar el nombre de mi institución y el de mis directivos que me acompañaron durante mi formación académica.

5. CONCLUSIONES

Como resultado del desarrollo en cuanto a la venta de productos que ofrece una institución bancaria como lo es Corpbanca, puedo concluir que es de gran importancia saber y conocer cada variable y de qué manera ésta se ofrece a los clientes, cuales son los beneficios y en que se pueden aplicar para la satisfacción de ellos. Cabe resaltar, que conocer cada uno de los estados, cada procedimiento al realizar una venta es de un gran cuidado, el cómo puedo yo convencer a un cliente par que confíe en lo que se le está ofreciendo.

Por otro lado, al comparar las cifras reportadas por cada director de oficina, es sorprendente como se empeñan y se esfuerzan por cumplir sus metas y por sacar los negocios más difíciles hacia adelante, creo que una de las cosas que más me ha impactado, es la motivación que cada coordinador recibe por parte de sus guías, el ánimo es lo que más alienta e impulsa a las personas a ser más entregadas a su trabajo, a desempeñarse y a ser mejor cada día lidiando con la responsabilidad y el ejemplo que ellos deben entregar a sus comercial.

Finalmente, he logrado entregarme más a esta institución y a valorar más el esfuerzo que se le incluye al trabajo de cada funcionario ya que me sirve de gran

motivación para seguir encaminada por el mundo de las finanzas aportando y apoyando a la institución a la que estaré más adelante. Tengo a mi lado excelentes personas y excelentes profesionales de los que puedo sacar un poco de experiencia que cada uno posee.

6. RECOMENDACIONES

Durante el desarrollo de este, la idea es que dediquen tiempo seguido a este proyecto. A los futuros estudiantes les recomendamos en demostrar interés y mucha dedicación ya que acostumbramos a realizar las cosas en el momento poco apropiado. Aprovechar al máximo el tiempo establecido por los directores o tutores del proyecto, este punto en cuanto a la parte de la Universidad.

Si hablamos por parte de la empresa, es muy importante tener una muy buena disposición, entrega, dedicación, responsabilidad, porque es allá donde demostramos la educación y aplicamos lo aprendido en la universidad, estar siempre atentos, disfrutar de cada momento como si fuera el último, entregar todo de cada uno, de esa manera ven nuestro esfuerzo y tendremos la posibilidad de laborar con ellos más adelante o tener una buena entrada laboral para otras empresas.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ www.bancocorpbanca.com.co
- ✓ www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/pdf/Glosario_completo_bancafacil.pdf

