



Apoyo y seguimiento al portafolio de productos del programa de seguros en
Mibanco Banco de la Microempresa de Colombiana S.A.

Crisktian Ibarra Solano

Universidad Popular del Cesar Seccional Aguachica
Facultad de ciencias administrativas, contables y económicas
Programa de Economía
Aguachica
2023

Apoyo y seguimiento al portafolio de productos del programa de seguros en
Mibanco Banco de la Microempresa de Colombiana S.A.

Crisktian Ibarra Solano

Informe prácticas

Sonia Cristina Oviedo Portilla

Economista

Universidad Popular del Cesar Seccional Aguachica

Facultad de ciencias administrativas, contables y económicas

Programa de Economía

Aguachica

2023

Contenido

CAPÍTULO 1	8
1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA	8
1.1. Actividad económica que desarrolla la empresa.....	9
1.2. Misión.....	9
1.3. Visión	9
1.4. Políticas	9
1.5. Valores.....	11
1.6. Organigrama.....	11
1.7. Área específica de la práctica	13
CAPÍTULO 2	14
2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL	14
2.1. Nombre del trabajo	14
2.2. Diagnóstico Mibanco Colombia: Matriz FODA	14
2.3. Justificación	15
2.4. Objetivos	16
2.5. Plan de actividades	16
CAPITULO 3	18
3. DESARROLLO DE LAS PRACTICAS	18
3.1. Categorizar por territoriales las ventas de seguros optativos de Mibanco Colombia.....	18
3.2. Crear un reporte diario de seguimiento de cartera y ventas generales de seguros optativos de Mibanco Colombia.	19
3.3. Investigar el mercado de la competencia para el desarrollo de nuevas estrategias que permitan el mejoramiento continuo de los productos ofertados por Mibanco Colombia.	20
3.4. Conclusión	21
3.5. Recomendaciones.....	21
4. ANEXOS	23
4.1. Anexo 1 Contrato de aprendizaje con Mibanco	23
4.2. Anexo 2 Declaración de responsabilidades	26
4.3. Anexo 3 Declaración de compromiso	27
5. BIBLIOGRAFIA.....	28

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de Mibanco Banco de la Microempresa Colombiana S.A.. 12

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1 Datos de la entidad.....	8
Cuadro 2 Diagnostico: Matriz FODA	14
Cuadro 3 Plan de actividades.....	16

LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1 Ubicación de Mibanco, Sede principal.....	8
Imagen 2 Categorización por Territorial	18
Imagen 3 Categorización por Regionales	18
Imagen 4 Categorización por Oficinas	19
Imagen 5 Elaboración de Reporte Diario	20

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 Contrato de aprendizaje con Mibanco.....	23
Anexo 2 Declaración de responsabilidad	26
Anexo 3 Declaración de compromiso.....	27

GLOSARIO

Banco: Un banco es una institución financiera que gestiona y facilita las transacciones monetarias, como depósitos, préstamos y créditos. Los bancos desempeñan un papel crucial en la economía al promover el flujo de dinero, fomentar el ahorro y respaldar el crecimiento económico (Gobat, 2012)

Informe: Un informe es un documento que proporciona detalles estructurados y sistemáticos sobre los resultados de una investigación o análisis en un área determinada basada desde la experiencia del investigador. (CUBO DE SEVERINO, 2007)

Marketing: Consiste en identificar las necesidades y deseos del mercado objetivo y desarrollar estrategias para satisfacerlos de manera rentable. El marketing implica el análisis del mercado, la segmentación del público objetivo, la creación de mensajes persuasivos, la selección de canales de distribución adecuada y la gestión de la relación con los clientes. (Martínez Sánchez, 2010)

Microempresas: Estas empresas se caracterizan por su tamaño reducido y su estructura organizativa simple. Su actividad comercial abarca diversos sectores, y suelen enfocarse en mercados locales o regionales. (González Alvarado, 2005)

Seguros: Los seguros son contratos legales entre una compañía de seguros y un individuo o una entidad, en los cuales se establece que la compañía se compromete a proporcionar compensación económica por determinados riesgos a cambio de un pago regular llamado prima. (Soria Bastida, 2018)

INTRODUCCIÓN

Este informe presenta la práctica curricular realizada en la empresa: Mibanco Banco de la Microempresa de Colombiana S.A., entidad financiera privada donde se desarrollaron actividades relacionadas con activos, pasivos y seguros en cuanto al registro de información, e investigación para la toma de decisiones gerenciales, aplicando los conocimientos adquiridos en el programa de economía de la universidad popular del cesar – seccional Aguachica, durante seis meses como requisito para culminar el pregrado y acreditar el desempeño en el mercado laboral; Todo esto por medio de la revisión de bases de datos suministradas por la entidad, así mismo el uso de herramientas como el paquete Microsoft Office 365 y Think Cell. El objetivo principal de la práctica es apoyar de manera cuantitativa en el seguimiento diario de cartera en el área de seguros por parte de la Dirección de Productos y Desarrollo comercial de la vicepresidencia de Marketing, donde se busca recopilar y analizar información diaria sobre la venta de seguros optativos y obligatorios, comercializados a nivel nacional. La venta de seguros se mide por territoriales, regionales, oficinas y asesores. A su vez, dichas ventas representan ingresos no financieros para el banco y beneficios para los clientes del banco.

Este Informe estará estructurado y ordenado en tres capítulos, los cuales tienen la intención de dar conceptualización general a una específica el desempeño y desarrollo de la práctica profesional; por lo que primeramente en el capítulo número uno se identifica los aspectos básicos de la entidad, en este caso el Mibanco Banco de la Microempresa de Colombiana S.A., donde se observa su estructura organizacional y funciones; consiguiente a ello, el segundo capítulo es un diagnóstico sobre las áreas específicas a trabajar en la práctica laboral, donde se puede observar la justificación, objetivos y cronograma de actividades que tanto a lo largo del informe como en el campo profesional se ejecutará; finalmente, el ultimo capítulo, es el tercero, donde se desarrolla cada una de las actividades planteadas en la anterior parte, esta último volumen es uno de los más importantes ya que demuestra el proceso y desarrollo de los objetivos establecidos.

CAPÍTULO 1

1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

En Colombia, Mibanco es una institución financiera supervisada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que surge tras la fusión por absorción de Encumbra (Edyficar S.A.S.) por parte de Bancompartir (Bancompartir S.A.). Atenderá a más de 492 mil clientes en 131 oficinas en todo el país. Su modelo operativo se basa en la oferta de soluciones de financiamiento y ahorro a través de crédito micro empresarial, agropecuario, para remodelación, vehículo, libre inversión y vivienda, entre otros. Mibanco le apuesta al desarrollo social atendiendo y acompañando a los micro y pequeños empresarios colombianos y sus familias para el progreso, desarrollo y mejoramiento de su calidad de vida (Mibanco Banco de la Microempresa Colombiana S.A., 2022).

MiBanco Colombia hace parte de Credicorp lo cual es un holding de servicios financieros líder en Perú y unos de los principales de la región, con presencia en Bolivia, Chile y Colombia. Cuenta con un portafolio diverso de servicios organizado en cuatro líneas de negocio: Banca Universal, a través del Banco de Crédito del Perú - BCP y Banco de Crédito de Bolivia; Micro finanzas, a través de Mibanco (Perú y Colombia) y Si, Vamos Juntos (Bolivia); Seguros y Fondos de Pensiones, a través de Grupo Pacifico y Prima AFP; y Banca de Inversión y Gestión de Patrimonios, a través de Credicorp Capital, Ultraserfinco (Colombia), Gestión de Patrimonios del BCP y Atlantic Security Bank. Asimismo, a través de Krealo, el brazo innovador de la corporación, se crean, invierte y gestionan fintechs en la región.

Cuadro 1 Datos de la entidad

Datos de la entidad			
Razón social	NIT	Dirección	Ciudad
Mibanco Banco De La Microempresa De Colombia S A	8600259715	Carrera. 8 No. 15 - 51, Edif. Ucros.	Bogotá

Imagen 1 Ubicación de Mibanco, Sede principal



1.1. Actividad económica que desarrolla la empresa

Mibanco tiene como actividad económica principal la 6412, la cual es Bancos comerciales y como segunda actividad financiera la 6491, Leasing financiero. Ya que es una entidad financiera vigilada por la superintendencia financiera que se dedica apoyar a los microempresarios, del Grupo Credicorp con el fin de hacer crecer y transformar la vida de sus clientes, a través de la inclusión financiera, acompañamiento y empoderamiento en su proceso de crecimiento económico. Dentro de su portafolio este ofrece: soluciones de ahorro y financiamiento, Microcréditos y créditos agropecuarios, libre inversión, para remodelación, vehículos, vivienda, CDT, entre otros.

1.2. Misión

Nuestro propósito: Transformamos la vida de las personas, comprometidos con su inclusión financiera y progreso, aportando juntos al desarrollo del país. Transformamos vidas, "escribimos juntos historias de progreso".

1.3. Visión

Nuestra aspiración: Ser el banco líder de micro finanzas, el mayor impulsor del progreso de los colombianos.

1.4. Políticas

1.4.1. Tratamiento y transferencia de tus datos personales.

En Mibanco nos preocupamos por la protección y privacidad de los datos personales de nuestros usuarios. Por ello, garantizamos la absoluta confidencialidad estos y empleamos altos estándares de seguridad conforme a lo establecido en la ley de protección de datos personales - ley n° 29733, su reglamento aprobado por el decreto supremo n° 003-2013-jus ("las normas de protección de datos personales") y sus modificatorias.

1.4.2. Usos adicionales de los datos personales.

Solo en caso si nos brindaste tu autorización, podremos usar tu información para los siguientes usos adicionales que permiten que Mibanco, de manera directa o a través de sus encargados, te ofrezca por cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático lo siguiente:

- Los servicios financieros activos que ofrecemos, tales como préstamos directos (hipotecario, personal, vehicular, etc.) E indirectos como líneas de crédito; así como otras facilidades crediticias.
- Los servicios financieros pasivos que ofrecemos, tales como cuentas corrientes, cuentas de ahorro, cuentas cts., depósitos a plazo fijo u otros similares.
- Los servicios vinculados o asociados a los servicios financieros que brindamos, tales como seguros, u otros similares.
- Asimismo, también te podremos enviar información sobre los beneficios y programas de fidelización que Mibanco o sus aliados comerciales tienen para ti. Al final del documento encontrarás la lista de estas empresas.
- La posibilidad de participar en estudios e investigaciones de mercado.

1.4.3. Tratamiento de los datos personales de menores de edad.

Mibanco solo utiliza los datos personales de menores de edad con el previo consentimiento de sus padres, tutores o representantes legales. Si algún menor de edad ingresa sus datos personales a través de nuestro sitio web, deberá solicitar el permiso correspondiente a sus padres, tutores o representantes legales, quienes serán considerados responsables de todos los actos realizados por los menores a su cargo.

1.4.4. Ejercicio de derechos por el titular de datos personales.

Puedes solicitar que atendamos tus derechos de acceso, información, rectificación, cancelación, oposición y revocación al uso de tus datos personales. Para ello, puedes llamar a nuestra banca o acercarte a cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.

1.4.5. Sistema de video vigilancia.

Con la finalidad de garantizar y salvaguardar la seguridad de la compañía y/o para realizar control laboral, Mibanco cuenta con un sistema de video vigilancia y se encuentra autorizado, bajo las normas vigentes (ley no. 29733, su reglamento o aquellas que la modifican o sustituyan), para tratar los datos personales que hayan sido captados mediante dichos sistemas.

1.4.6. Modificaciones a la política de privacidad.

Mibanco se reserva el derecho a modificar esta política de privacidad en cualquier momento y sin previo aviso. Toda modificación entrará en vigencia y tendrá efectos frente a los terceros desde su publicación en este sitio web. (Políticas de Privacidad y Protección de Datos Personales - Mibanco Perú, n.d.)

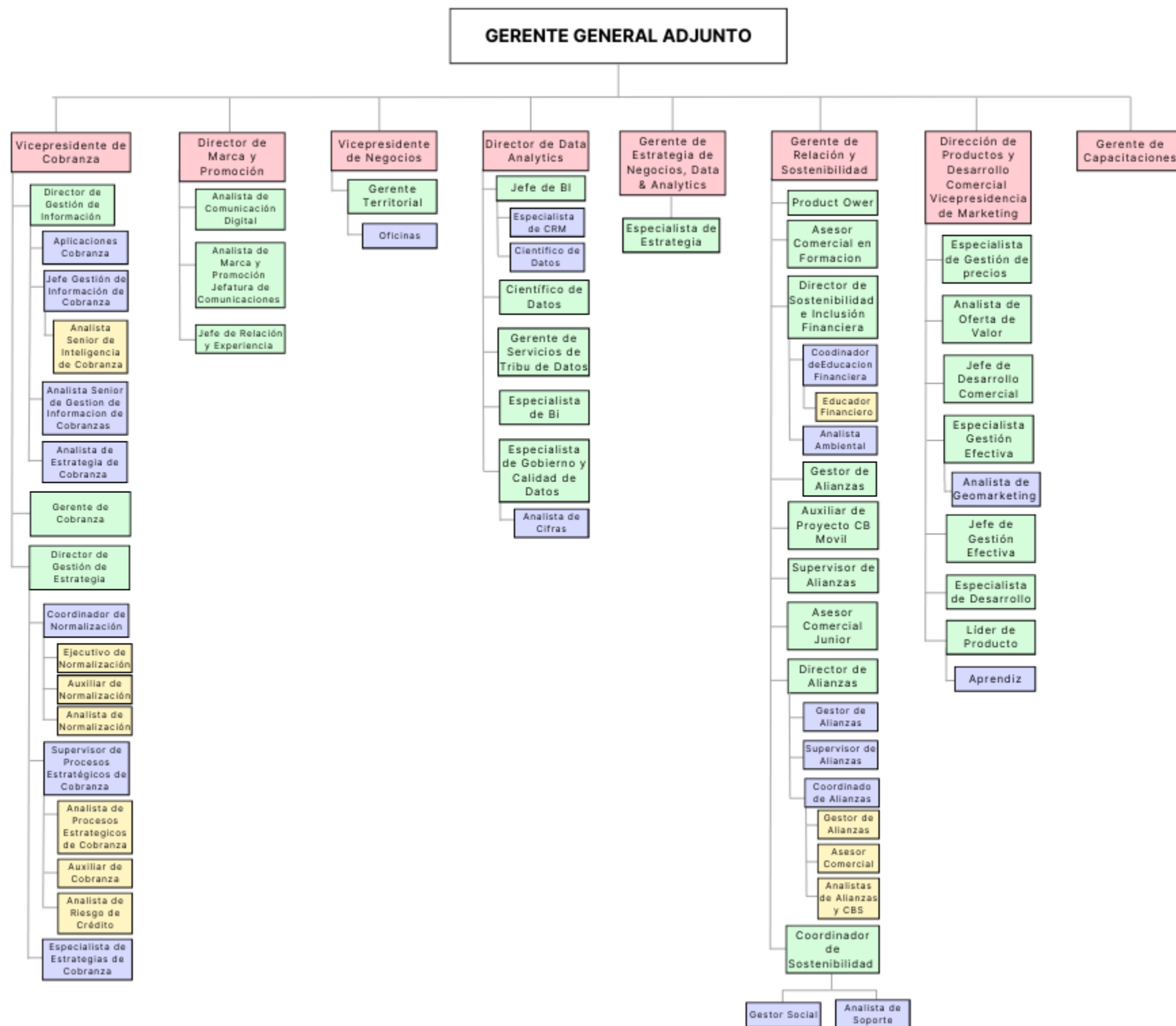
1.5. Valores

- Todo por las personas: Todo lo hacemos por las personas y ellas son el centro de nuestro actuar. Sean clientes, colaboradores o ciudadanos, nos vinculamos con interés genuino, empatía, cercanía y deseo de aportar.
- Unidos llegamos más lejos: Confiados en nosotros mismos, nos exigimos mutuamente y sumamos nuestros esfuerzos para soñar en grande y llegar lejos.
- Nos atrevemos a más: Somos ágiles, flexibles y efectivos, autónomos y atrevidos para entregar y crear valor.
- Obramos con responsabilidad: Somos responsables del impacto de nuestras acciones en el cliente y en el banco.
- La confianza nos conecta: Nuestras relaciones se basan en la confianza, siendo transparentes e íntegros en nuestro actuar.

1.6. Organigrama

La representación gráfica de algún tema es una de las formas más fáciles de comunicar una información, en este caso, el organigrama es una herramienta útil e importante para las entidades al momento de plasmar su organización empresarial, por lo que Mibanco en su atreves de la aplicación Teams, muestra de forma clara cuáles son sus divisiones y como están constituidos de manera jerárquica las distribuciones de poder y función; todo esto lo hace con un organigrama estructural donde según (Chuquiguanga Condo, 2015) son “en el cual se visualizan las líneas de autoridad, de responsabilidad, los diferentes cargos, las unidades departamentales, las relaciones de comunicación, tanto horizontales como verticales, además, si es una estructura plana o una estructura alta”.

Figura 1 Organigrama de Miabanco Banco de la Microempresa Colombiana S.A.



1.7. Área específica de la práctica

El área al que hago parte es Productos de la Dirección de Producto y Desarrollo Comercial en la Vicepresidencia de Marketing, el área de productos tiene tres líderes: a) Líder del producto del activo; b) Líder de seguros, vehículo y vivienda; c) Líder del producto del pasivo. A nivel jerárquico, la práctica que desempeño está bajo el liderazgo de seguros, vehículo y vivienda, que tiene objetivo central apoyar la labor operativa en la generación de reportes para el seguimiento y monitoreo de las ventas de las pólizas de seguros que se ofrecen con los créditos. También la recopilación e investigación de información para el desarrollo de nuevas estrategias para el mejoramiento continuo del producto. Hacemos parte de la dirección de Productos y Desarrollo Comercial liderada por Miguel Angel Chumpitaz el cual es el director y Jaime Hernán Valencia Galeano como mi jefe inmediato, como líder de producto.

En el área de Producto y Desarrollo Comercial mi aporte como aprendiz al equipo, es llevar el reporte diario de la ventas de los seguros que se ofrecen por el desembolso de créditos, a su vez llevar registros históricos de todas las ventas de las pólizas vendidas, también hacer los reportes del desempeño de los asesores comerciales, hacer cierre de mes de las ventas de los seguros por territoriales, las cuales se dividen en tres: Territorial Norte, Territorial Centro, Territorial Sur Occidente. Las cuales están conformadas por 132 oficinas y más de 1100 asesores.

CAPÍTULO 2

2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

2.1. Nombre del trabajo

Apoyo y seguimiento al portafolio de productos del programa de seguros en Mibanco Banco de la Microempresa de Colombiana S.A.

2.2. Diagnóstico Mibanco Colombia: Matriz FODA

Cuadro 2 Diagnostico: Matriz FODA

FORTALEZA	OPORTUNIDADES
Características y habilidades internas • Actividades y procesos organizados • Herramientas tecnológicas actualizadas y con licencias de trabajo • Buen ambiente laboral • Capital humano capacitado y con experiencia • Espacios virtuales para trabajar	Características y habilidades externas • Programas, equipos y aplicativos para desempeñar la labor • Entrega de los recursos necesarios para la labor
DEBILIDADES	AMENAZAS
Dificultades y limitaciones internas • Desconexión de sistema de VPN en los equipos • Soporte a usuario (tiempos de respuesta)	Dificultades y limitaciones externas • Riesgo de pérdida de la información de las bases de datos que son compartidas • Cambio de políticas administrativas

Para el diagnóstico se emplea la herramienta de análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) que según (Ponce Talancón, 2006) esta matriz es un “instrumento viable para realizar análisis organizacional, en relación con los factores que determinan el éxito en el cumplimiento de metas, es una alternativa que motivó a efectuar el análisis para su difusión y divulgación”; por lo tanto, en este informe ayuda a estudiar los factores internos y externos que condicionan la entidad; como resultados se observó que Mibanco es una entidad con un ambiente laboral sano y eficiente debido a diversas razones, una de estas es el compromiso del banco con sus colaboradores, funcionarios y practicantes; Sin embargo, algunas ocasiones la comunicación entre diferentes direcciones se dificulta por sus ideales ante algunos resultados o actividades; a pesa de esto,

Mibanco cuenta con condiciones excelentes de personal para trabajar y sean las más humanas posibles.

Por otra parte, en temas de infraestructura y tecnología, Mibanco cuenta con un lugar seguro para sus colaboradores, puesto que tiene todos los requisitos de seguridad laboral y tecnológica, con equipos especializados para el buen desarrollo de las funciones diarias que cotidianamente hacen los funcionarios, en algunos casos se presentan fallas y mantenimientos rutinarios pero este hecho no genera un entorpecimiento representativo en su eficiencia empresarial; así mismo, los procesos internos de la entidad están muy bien demarcado, para el correcto funcionamiento de la empresa, haciendo que estos procesos sean más eficientes y amenos con los involucrados.

2.3. Justificación

En el entorno altamente competitivo de la industria bancaria, es fundamental brindar a los clientes soluciones integrales que satisfagan sus necesidades financieras y de protección. En este sentido, el programa de seguros voluntarios de Mibanco, se ha establecido como un componente clave para ofrecer seguridad, bienestar y tranquilidad a los clientes. Sin embargo, para garantizar la efectividad y el crecimiento sostenible del programa de seguros, es fundamental contar con un sólido sistema de apoyo y seguimiento al portafolio de productos que es ofrecido por Mibanco. Es por ello que resulta crucial implementar medidas que fortalezcan el apoyo y seguimiento al portafolio de productos del programa de seguros del banco.

No obstante, su existencia abarca diversos aspectos en su desarrollo, que varían en su importancia, destacando principalmente su dimensión social. Esto se debe a que posee un alcance académico que es importante, ya que sirve como elemento esencial para la universidad, en la evaluación de la calidad de las prácticas profesionales y el análisis del desarrollo ocupacional de los estudiantes. Además, tiene una gran relevancia es su dimensión práctica, pues aporta información vital para la planificación de entidades financieras en los tópicos de seguros, así como en el desarrollo de nuevas estrategias de actividades para el crecimiento de las empresas.

Por otro lado, en términos teóricos, su relevancia es limitada, ya que no propone nuevas hipótesis o fundamentos que respalden futuras investigaciones. Sin embargo, puede servir como una guía útil para otros estudiantes universitarios en la elaboración de sus informes de prácticas. Por último, otro aspecto destacado del documento es que contribuye a un enfoque metodológico distinto en el estudio de la preparación laboral de los estudiantes, promoviendo el desarrollo sostenible y el conocimiento de la estructura de los seguros ofrecidos por los bancos.

2.4. Objetivos

2.4.1. Objetivo general

- Apoyar el seguimiento al portafolio de productos del programa de seguros en Mibanco Banco de la Microempresa de Colombiana S.A.

2.4.2. Objetivos específicos

- Categorizar por territoriales las ventas de seguros optativos de Mibanco Colombia.
- Crear un reporte diario de seguimiento de cartera y ventas generales de seguros optativos de Mibanco Colombia.
- Investigar el mercado de la competencia para el desarrollo de nuevas estrategias que permitan el mejoramiento continuo de los productos ofertados por Mibanco Colombia.

2.5. Plan de actividades

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos se desarrollan las actividades enunciadas a continuación.

Cuadro 3 Plan de actividades

MESES	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
SEMANAS	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Inducción y conocimiento de la empresa																								
Capacitación y visita a la sede del banco en Valledupar																								
Reuniones para asignación de tareas																								
Investigación y actualización del mercado																								
Seguimiento diario y reporte de cartera (presentación)																								

CAPITULO 3

3. DESARROLLO DE LAS PRACTICAS

3.1. Categorizar por territoriales las ventas de seguros optativos de Mibanco Colombia

El proceso de categorización de las territorial es vital, debido a que permite organizar y comprender de manera más efectiva la información interna que se maneja por los asesores dentro de las oficinas que están en regionales de las territoriales, también permitiéndonos procesar dichos datos de manera más rápida y eficiente. además, que, con esto, se lleva un registro interno que permite saber que territorial está siendo más eficaz y cual no. El registro de eficiencia de las territoriales, se miden con una variable llamada "Hit Ratio". Esta variable se calcula con el de número pólizas vendidas sobre el número de operaciones ejecutadas (el número de operaciones ejecutadas, son los créditos desembolsados). Esta variable explica cómo se ha comportado durante el tiempo las ventas de seguros optativos que ofrece Mibanco, con esto se puede identificar patrones, establecer relaciones y adquirir conocimiento sobre los clientes y de cómo poder llegar ellos con nuevas estrategias.

Imagen 2 Categorización por Territorial

MIBANCO					
	TERRITORIAL CENTRO	TERRITORIAL SUR OCCIDENTE	TERRITORIAL NORTE	GERENCIA NEGOCIOS PYME	CANAL ARRIEROS
Hit ratio	69.26%	89.97%	75.90%	84.62%	88.30%
Pólizas vendidas	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE

Imagen 3 Categorización por Regionales

TERRITORIAL CENTRO					
	BOGOTÁ NORTE	BOGOTÁ SUR	BOGOTÁ CENTRO	SABANA	SANTANDERES
Hit ratio	57.42%	73.12%	No Existe	63.65%	82.86%
Pólizas vendidas	NO EXISTE	NO EXISTE	No Existe	NO EXISTE	NO EXISTE

TERRITORIAL SUR OCCIDENTE					
	NARIÑO SUR	TOLIMA GRANDE	EJE CAFETERO	VALLE	BOYACÁ / LLANOS
Hit ratio	104.03%	87.73%	84.97%	89.81%	75.14%
Pólizas vendidas	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE

TERRITORIAL NORTE				
	ANTIOQUIA 1	ANTIOQUIA 2	CARIBE SUR	CARIBE NORTE
Hit ratio	65.76%	72.41%	90.71%	81.40%
Pólizas vendidas	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE

GERENCIA NEGOCIOS PYME				
	BOGOTÁ NORTE	BOGOTÁ SUR	SABANA-BOYACA	ANTIOQUIA
Hit ratio	61.11%	73.12%	97.30%	66.67%
Pólizas vendidas	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE

CANAL ARRIEROS		
	MEDELLÍN - BUCARAMANGA	CALI - BOGOTÁ
Hit ratio	89.35%	87.19%
Pólizas vendidas	NO EXISTE	NO EXISTE

Así mismo, la necesidad de categorizar las territoriales también se hace con las regionales, la regionales se les denomina a al grupo de oficinas que se encuentra en una zona determinada de la región del país, pues con esto se tiene un registro también de que oficina que está trabajando mejor y cual está siendo deficiente. Las oficinas en las cuales los asesores no logran hacer suficientes ventas de seguros, son intervenidas de inmediatamente y se organiza una reunión en la cual se crean nuevas estrategias de mercado para legar mejor a los clientes, pues es necesario que todas las oficinas estén por lo menos cumpliendo con la meta de ventas, que se calcula con el “Hit Ratio”.

Imagen 4 Categorización por Oficinas

BOGOTÁ NORTE												
	CENTRO	CHICO	AVENIDA 19	ENGATIVÁ PUEBLO	ENGATIVÁ	FERIAS	FONTIBÓN	PRADO	QUIRIGUA	RESTREPO	SAN CRISTÓBAL	SUBA
Hit ratio	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE
Pólizas vendida	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE

BOGOTÁ SUR								
	VEINTE DE JULIO	LA VICTORIA	CIUDAD BOLÍVAR	DIANA TURBAY	CLARET	GRANADA	VILLAVICENCIO	SANTA LIBRADA
Hit ratio	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE
Pólizas vendida	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE

BOGOTÁ CENTRO										
	AUTOPISTA SUR	BOSA	CORABASTOS	KENNEDY	LA LIBERTAD	LUCERO	PATIO BONITO	PRIMERO DE MAYO	FUNZA	SOACHA
Hit ratio	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE
Pólizas vendida	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE

SABANA										
	CHÍA	FACATATIVÁ	LA CALERA	LA MESA	UBATÉ	ZIPAQUIRÁ	FUSAGASUGÁ	CAJICÁ	FÓMEQUE	TOCANCIPÁ
Hit ratio	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE
Pólizas vendida	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE

SANTANDERES									
	BARRANCABERMEJA	CÚCUTA CERD	SANGIL	FLORIDABLANCA	SATELITE	CARRERA 15	GIRÓN	PIEDRECUESTA	SOCORRO
Hit ratio	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE
Pólizas vendida	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE	NO EXISTE

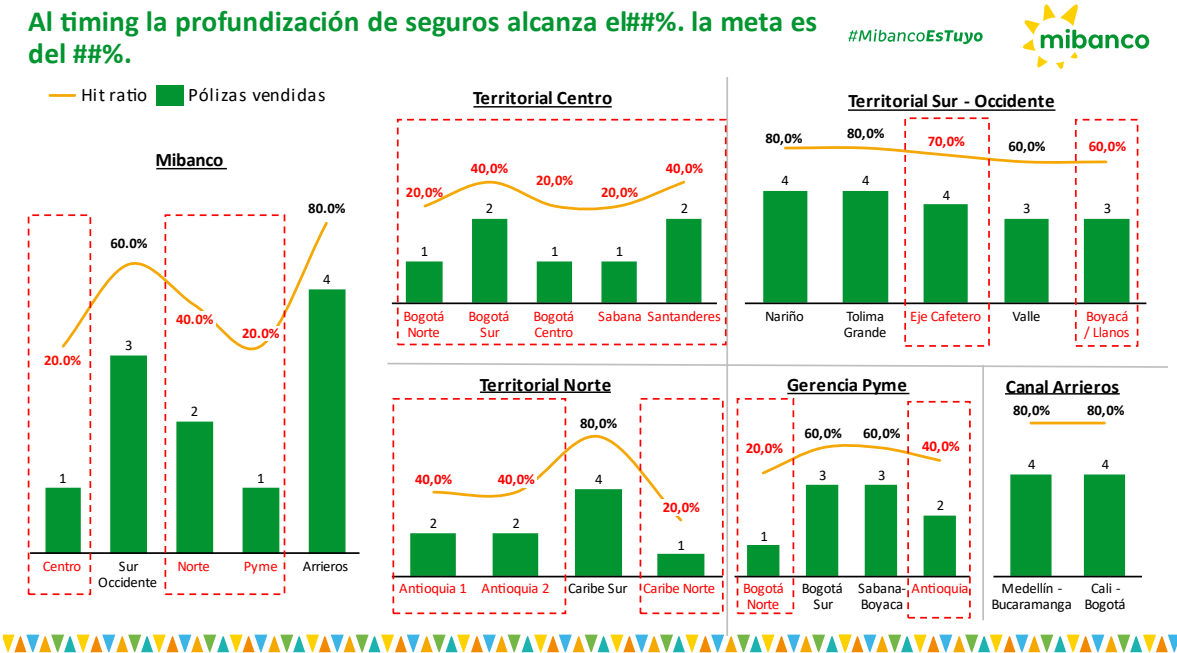
Además de categorizar por territoriales y oficinas las ventas de los seguros para medición de su eficiencia, esto también tiene fin de lucro para los asesores, ya que la territorial con mayor “Hit Ratio”, se le selecciona las tres mejores regionales, para así escoger las mejores tres oficinas y los asesores dentro ellas recibirán una bonificación salarial.

3.2. Crear un reporte diario de seguimiento de cartera y ventas generales de seguros optativos de Mibanco Colombia.

La creación del reporte diario, también conocido como seguimiento diario. Para la elaboración es necesario primero a ver categorizado por territoriales, regionales, oficinas y tener la lista de asesores activos. La creación del reporte diario es una práctica fundamental para mantener un registro claro y conciso de las actividades, avances y resultados de la organización. Esta presentación permite evidenciar de manera sistemática las tareas realizadas, los desafíos enfrentados y los logros alcanzados en un día determinado. Al elaborar un reporte diario, se promueve la transparencia y la comunicación efectiva entre los miembros del equipo, ya que proporciona una visión general de las actividades en curso y permite identificar posibles problemas o territoriales que requieran atención especial. Además, el reporte diario facilita la toma de decisiones informadas al brindar información actualizada y detallada sobre el progreso y el desempeño de los asesores. En última

instancia, la creación de un reporte diario contribuye a la eficiencia, el seguimiento y el cumplimiento de los objetivos establecidos, y promueve una gestión efectiva en el entorno laboral.

Imagen 5 Elaboración de Reporte Diario



Este reporte es enviado a todos los involucrados en el área de productos y desarrollo comercial, también es enviado a la corredora de seguros quien es la que brinda el servicio de seguros, pues es importante tanto para ellos como para el banco que los seguros sean vendidos.

3.3. Investigar el mercado de la competencia para el desarrollo de nuevas estrategias que permitan el mejoramiento continuo de los productos ofertados por Mibanco Colombia.

La investigación de la competencia en el sector bancario es una actividad crucial para el mejoramiento de las estrategias y el desarrollo de productos más competitivos. Mediante un análisis exhaustivo de los competidores, es posible identificar fortalezas, debilidades y oportunidades que pueden ser aprovechadas para mejorar la propuesta de valor de los productos del banco. Esta investigación incluye el estudio de las ofertas de productos y servicios de la competencia, así como el análisis de sus precios, características y posicionamiento en el mercado.

El conocimiento de la competencia permite al banco evaluar su posición relativa en el mercado y realizar ajustes estratégicos pertinentes. Al comprender las estrategias empleadas por los competidores, el banco puede identificar áreas de mejora en sus propios productos, ya sea a través de la adopción de mejores prácticas o la innovación en nuevos atributos que atraigan a los clientes. Además, la investigación

de la competencia proporciona información valiosa sobre las preferencias y necesidades de los clientes, lo que ayuda a diseñar productos más atractivos y adaptados a sus demandas.

La investigación de la competencia no solo implica analizar a los bancos directos competidores, sino también a actores disruptivos y nuevas empresas fintech (tecnología financiera), que están cambiando el panorama del sector. Este enfoque amplio brinda al banco una visión más completa de las tendencias emergentes y las posibles amenazas y oportunidades en el mercado. En definitiva, la investigación de la competencia es esencial para el mejoramiento de las estrategias y productos bancarios, al proporcionar una base sólida de conocimiento y análisis que impulsa la innovación y la ventaja competitiva en un entorno en constante evolución.

3.4. Conclusión

Para concluir, la categorización nos permite organizar y comprender de manera efectiva los procesos internos que se maneja de forma organizada y por separado, facilitando el procesamiento de información y el desarrollo de los reportes diarios. Por otro lado, la creación del reporte diario funciona como una herramienta visual e informativa para mantener un registro claro y conciso de las actividades diarias, promoviendo la transparencia, la comunicación efectiva y la toma de decisiones informadas. Por último, la investigación de la competencia en un banco brinda una visión clara de las fortalezas y debilidades de los competidores, identificando oportunidades para el mejoramiento de estrategias y productos. Al combinar estas prácticas, el banco puede optimizar sus procesos, adaptarse a las demandas del mercado y ofrecer productos más competitivos y atractivos para los clientes. En definitiva, estas tres actividades son elementos clave para el crecimiento y éxito continuo del banco en un entorno financiero altamente competitivo.

3.5. Recomendaciones

Se recomienda, es imprescindible que el banco priorice la asignación de recursos destinados a la actualización de sus equipos de cómputo. El equipo entregado al practicante adolece de un procesador insuficiente, lo que ocasiona notables deficiencias al intentar abrir múltiples aplicaciones de manera simultánea. Como resultado, el rendimiento de la máquina se ve comprometido, ralentizando significativamente su funcionamiento e, incluso, llegando a quedarse paralizado en algunos casos. Este problema tecnológico obstaculiza el desarrollo eficiente y fluido de las actividades diarias del practicante, impactando negativamente en su productividad.

En un entorno laboral cada vez más digitalizado, contar con equipos de cómputo adecuados se ha vuelto crucial para mantener la eficacia y la competitividad. La inversión en la actualización de los equipos permitirá al banco asegurarse de que los practicantes dispongan de las herramientas necesarias para realizar sus tareas

de manera ágil y eficiente. Además, al garantizar un rendimiento óptimo de los sistemas informáticos, se reducirán las frustraciones y contratiempos causados por los retrasos y bloqueos del equipo actual.

4. ANEXOS

4.1. Anexo 1 Contrato de aprendizaje con Mibanco

"CONTRATO DE APRENDIZAJE CON UNIVERSITARIOS"

Entre los suscritos de una parte **JORGE LUIS AGUIAR AGUIRRE**, identificado con la Cédula de Extranjería No. 723156, actuando en nombre y representación de la Empresa **MIBANCO BANCO DE LA MICROEMPRESA DE COLOMBIA S.A. - MIBANCO S.A.** quien para los efectos del presente contrato se denominará la **EMPRESA**, y de la otra parte **CRISKTIAN IBARRA SOLANO** identificado(a) con Cédula de Ciudadanía número _____ de Bogotá, quien para los efectos de este contrato se denominará el **APRENDIZ**, miembro de la institución educativa **UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR**, Nit 892.300.285-6, Representada por **JOSE GABRIEL MESA ANGULO O.P** identificado(a) con la C.C. No 18.925.852 de Aguachica Cesar, se suscribe el presente Contrato de Aprendizaje conforme a lo preceptuado por la Ley 789 de 2002, el Decreto 933 de 2003, y demás normas concordantes, y que se regirá por las siguientes cláusulas:

PRIMERA. Objeto.- El Presente contrato tiene como objeto garantizar al **APRENDIZ** su desarrollo en el oficio, actividad y ocupación de **ECONOMIA**, el cual se ejecutará en su Etapa Práctica en la EMPRESA para que pueda el APRENDIZ adquirir la formación profesional metódica y completa requerida en la actividad arriba señalada.

SEGUNDA.- Duración.- El presente contrato tendrá un término de duración de seis (06) meses, contados a partir de su iniciación, término que se distribuirá así:

- Una etapa Práctica que va desde el primer (01) día del mes de Marzo de dos mil veintitrés (2023) hasta los treinta y un (31) días de Agosto de dos mil veintitrés (2023) en un horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

PARÁGRAFO No. 1: En cumplimiento del artículo 30 de la Ley 789 de 2002, los términos del presente contrato no podrán ser superiores a dos (2) años.

PARAGRAFO No. 2: No obstante lo establecido en esta cláusula, de acuerdo con los pertinentes circunstancias las partes podrán modificar las fechas de iniciación y terminación del etapa antedicha.

TERCERA. - Son obligaciones

1) POR PARTE DE LA EMPRESA:

- a) Cancelar oportunamente al **APRENDIZ** un Apoyo de Sostenimiento Mensual de acuerdo con la etapa que se esté cumpliendo o desarrollando así: El equivalente al 50% del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente durante la Etapa Lectiva y de acuerdo con el artículo 30 de la Ley 789 de 2002 y los decretos reglamentarios, durante la etapa práctica le corresponderá el valor del 75% de un Salario Mínimo Mensual Legal Vigente cuando la tasa de desempleo nacional del año anterior sea igual o mayor del 10%, o el valor de un 100% de un Salario Mínimo Mensual Legal Vigente cuando la tasa de desempleo nacional del año anterior sea menor del 10%.

PARÁGRAFO. Este Apoyo de Sostenimiento no constituye salario en forma alguna, ni podrá ser regulado a través de convenios o contratos colectivos o fallos arbitrales que recaigan sobre estos últimos.

- b) Afiliar al **APRENDIZ** al Sistema General de Seguridad Social en Salud y realizar el pago mensual de las cotizaciones conforme a las normas pertinentes.
- c) Afiliar al **APRENDIZ** al Sistema General de Seguridad Social en Riesgos Laborales únicamente durante el lapso de la Etapa Práctica en la A.R.L. que maneja la **EMPRESA** para el resto de su personal.

2) POR PARTE DEL APRENDIZ.-

- a) Concurrir puntualmente al lugar asignado por la EMPRESA dentro de los horarios que han sido convenidos entre las partes, siendo entendido que la **EMPRESA** podrá introducir a tales horarios las reformas o modificaciones que estime pertinentes para desarrollar la formación en la fase práctica del aprendiz, durante el periodo establecido para la misma, en las actividades que se le encomienden y que guarde relación con la especialidad de su formación, cumpliendo con las indicaciones que le señale la **EMPRESA**.
- b) Cumplir todas las prescripciones de orden, seguridad, sistemas de trabajo, privacidad, confidencialidad y fidelidad que disponga la **EMPRESA** y que surjan de la naturaleza misma de la relación jurídica que existirá entre las partes.
- c) Guardar absoluto respeto y adecuado y correcto tratamiento con todos los trabajadores de la **EMPRESA** y con los clientes y visitantes de la misma.
- d) Facilitar toda la información, documentos, y trámites relativos a su afiliación como independiente al sistema de seguridad social en salud de forma oportuna.

Cualquier transgresión o desacato de las obligaciones aquí contenidas dará lugar a la inmediata terminación del presente contrato.

CUARTA.- Cese de actividades.- Cuando motivos de fuerza mayor impidan que el **APRENDIZ** pueda cumplir con la parte lectiva de su formación profesional integral en la Entidad de Formación correspondiente, deberá cumplir con las actividades encomendadas por la empresa para desarrollar la fase práctica de su formación.

Así mismo, cuando se presente un cese legal de actividades en la empresa o cualquier otra circunstancia similar que no permita desarrollar la formación del **APRENDIZ** en su fase práctica, se suspenderá el presente contrato hasta que termine el cese legal de actividades en la empresa o desaparezca la aludida circunstancia y se den las condiciones para que el **APRENDIZ** continúe con el desarrollo de su actividad en virtud del cumplimiento de la fase práctica de la formación.

QUINTA.- Confidencialidad.- El **APRENDIZ** se obliga expresamente a abstenerse de usar, duplicar, divulgar, o explotar en cualquier sentido y por

cualquier medio, para cualquier fin industrial o comercial, en forma pública o privada a terceros y/o familiares, en cualquier sentido y medida, y por cualquier medio, con ánimo de lucro o sin él, cualquiera de los conocimientos e informaciones a que tenga acceso en la prestación y desarrollo de sus servicios, so pena de hacerse íntegramente responsable por cualquier concepto derivado de la violación de estas obligaciones, especialmente las relativas a las bases de datos de los clientes, proveedores, contratos, negocios, ventas, precios, compradores, contratos, etc., y demás informaciones que maneje el **APRENDIZ** o que tenga acceso a cualquier título y por cualquier medio en el ejercicio de su práctica; además se abstendrá el **APRENDIZ** de establecer o tratar de entablar relaciones comerciales con los referidos clientes en perjuicio o no de la **EMPRESA**.

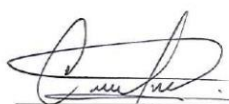
SEXTA.- Terminación.- El presente contrato podrá darse por terminado en los siguientes casos:

- a) Por mutuo acuerdo entre las partes o por la decisión unilateral de una cualquiera de ellas en cualquier tiempo, bastando para ello un preaviso de un día.
- b) Por vencimiento del término de duración del presente contrato.
- c) Por la cancelación de la matrícula por parte del SENA o de la entidad, institución, universidad, colegio, Instituto del que sea miembro el **APRENDIZ** de acuerdo con el reglamento previsto para los alumnos.
- d) El incumplimiento de las obligaciones previstas para cada una de las partes
- e) Por liquidación de la empresa.

SÉPTIMA.- Relación Laboral.- El presente contrato no implica relación laboral alguna entre las partes y se registrará en todas sus partes por la Ley 789 de 2002 y sus Decretos Reglamentarios. **APRENDIZ** declara bajo la gravedad de juramento que no se encuentra ni ha estado vinculado con la Empresa en una relación de aprendizaje. Así mismo, declara que no se encuentra ni ha estado vinculado mediante una relación laboral con la **EMPRESA**.

Para los efectos de Ley, se firma el presente contrato el primer (01) día del mes de Marzo de 2023.

JORGE LUIS AGUIAR AGUIRRE
CE
LA EMPRESA



CRISKTIAN IBARRA SOLANO.
CC.
APRENDIZ



4.2. Anexo 2 Declaración de responsabilidades



F-DGH-SP02-17

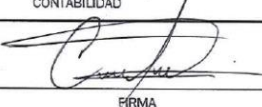
DECLARACION DE RESPONSABILIDADES

Como funcionario de MIBANCO S.A.; declaro conocer la responsabilidad que me impone el haber recibido el derecho al uso del PASSWORD o claves de acceso a los sistemas asignados, así como el manejo de llaves, claves de alarma, bóvedas, cajas fuertes y claves de acceso a otros sistemas utilizados por la entidad, facultad que me fue conferida única y exclusivamente para cumplir con las funciones asignadas a mi cargo. Conozco y acepto el carácter de personal, secreto e intransferible del citado derecho y me comprometo a no divulgarlo verbalmente o por escrito directa e indirectamente y a no utilizarlo en algo que no esté de acuerdo con mis funciones y usos definidos por y para Mibanco, así mismo, garantizo que por ningún motivo permitiré que algún funcionario sin interesar el Nivel Jerárquico, me persuada en emplear mi derecho en algo contra mi voluntad o en oposición con lo procedente.

Entiendo que cualquier documento enviado por medio electrónico se interpretará como firmado electrónicamente por mí, de igual manera la responsabilidad es la misma que la firma física de documentos.

Igualmente me comprometo a adoptar todas las medidas tendientes a evitar infectar de virus los equipos de cómputo que use y a no instalar y utilizar programas no autorizados por Mibanco. Acepto que el no cumplimiento de lo aquí consignado se considerará FALTA GRAVE y que en caso de fraude u otro ilícito tramitado por este medio, acarreará tanto para el dueño del password como para la persona que lo suplanta las consecuencias legales y administrativas consignadas en el Código Sustantivo del Trabajo, Reglamento Interno de Trabajo, Código Penal Colombiano y demás normas legales vigentes.

RESPONSABILIDADES DEL CARGO			
MANEJO DE LLAVES	USO DE PASSWORD		MANEJO DE CLAVES
CAJA FUERTE ☐	RED ☐	SEBRA ☐	PROVEEDORES ☐
OFICINA ☐	CRÉDITO ☐	AHORROS ☐	OTROS SISTEMAS ☐
	FINANZAS ☐	CONTABILIDAD ☐	
			ALARMAS ☐
			BOVEDAS ☐
			CAJA FUERTE ☐


 FIRMA

Nombre Completo	Cristian Ibarra Solano		
Tipo de Documento de Identidad	Cedula	Número de Documento	
Cargo	Aprendiz		
Ciudad	Aguachica, Cesar		
Fecha	27-02-2023		

4.3. Anexo 3 Declaración de compromiso

F-DGH-SP02-16			
		DECLARACIÓN DE CONOCIMIENTO Y COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, CÓDIGO CORPORATIVO DE ÉTICA Y DEMAS POLÍTICAS CORPORATIVAS	
Yo <u>Cristian Ibarra Solano</u> identificado como aparece al pie de mi firma declaro que he leído en su integridad los siguientes elementos:			
- Reglamento Interno de Trabajo - Código Corporativo de Ética - Política Corporativa de Ética y Conducta - Política Corporativa de Equidad de Género - Política Corporativa para la Gestión de Conflicto de Intereses - Política Corporativa de Sistema de Alerta Genética Credicorp - Política Corporativa de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo - Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno			
He sido informado que todos estos documentos están a mi disposición en la Biblioteca Institucional del Banco, y que en ellos me señalan los principios y valores que debo observar en mis actuaciones diarias de la compañía y en las relaciones con los compañeros de trabajo, los clientes, proveedores y terceros que tengan algún tipo de relación con Mibanco S.A., y que es mi obligación conocerlos y aplicarlos.			
Con la firma del presente me comprometo a cumplir su contenido en su integridad y me comprometo a demostrar un comportamiento acorde con las disposiciones establecidas, así como he sido informado que en caso de incumplimiento acatar la medida disciplinaria que al respecto tome la Compañía.			
 Firma			
Nombre Completo	Cristian Ibarra Solano		
Tipo de Documento de Identidad	Cedula	Número de Documento	
Cargo	Aprendiz		
Ciudad	Aguachica	Fecha	27-02-2023

5. BIBLIOGRAFIA

- Chuquiguanga Condo, N. L. (2015). *Estructuración del organigrama, elaboración del manual de funciones y manual de políticas internas para la Empresa Diserval para la ciudad de Cuenca en el periodo 2014 - 2015*. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7760>
- CUBO DE SEVERINO, L. (2007). Los textos de la ciencia. Principales clases del discurso académico-científico. *Reseñas*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5959115.pdf>
- Gobat, J. (2012). ¿Qué es un banco? *Finanzas y Desarrollo*.
- González Alvarado, T. E. (2005). Problemas en la definición de microempresa. *Revista Venezolana de Gerencia*, 10(31), 408–423. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842005000300004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Martínez Sánchez, J. M. (2010). *Marketing*.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YtPnDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=que+es+el+marketing&ots=Angz24K70x&sig=mvKbT9kb4Az-bl3HQL1xvtEbSX4#v=onepage&q=que%20es%20el%20marketing&f=false>
- Mibanco Banco de la Microempresa Colombiana S.A. (2022). *Mibanco Colombia*.
<https://www.mibanco.com.co/#!quienes-somos>
- Políticas de privacidad y protección de datos personales - Mibanco Perú*. (n.d.). Retrieved May 22, 2023, from <https://www.mibanco.com.pe/categoria/politicas-de-privacidad-y-proteccion-de-datos>
- Ponce Talancón, H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales. *Contribuciones a La Economía*. <http://www.eumed.net/ce/>
- Soria Bastida, J. P. (2018). Vinculación de seguros con productos bancarios y libre competencia. *Proyecto de Investigación*: <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/59719>