

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA



PROYECTO LIDER

Mejoramiento Boletín Actualidad Porvenir

Sebastián Sánchez Zúñiga

José Douglas Hernández Niño

**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTÁ D.C
2014**

Tabla de contenido:

1. Caracterización de la organización

- 1.1. Introducción
- 1.2. Misión
- 1.3. Visión
- 2. Diagnóstico del área de practica
 - 2.1. Descripción sintética del área de practica
 - 2.2. Análisis DOFA
 - 2.3. Descripción de las funciones
- 3. Delimitación del problema
 - 3.1. Definición del problema
 - 3.2. Pregunta de investigación
 - 3.3. Justificación
 - 3.4. Delimitación del problema
- 4. Objetivos, metas e indicadores
 - 4.1. Objetivo general
 - 4.2. Objetivos específicos
 - 4.3. Indicadores
 - 4.4. Metas
- 5. Marco de referencia
 - 5.1. Marco teórico
 - 5.2. Marco conceptual
 - 5.3. Metodología
- 6. Desarrollo de las actividades
- 7. Conclusiones
- 8. Recomendaciones
- 9. Bibliografía
- 10. Anexos
- 11. Resumen ejecutivo

1. Caracterización de la organización:

Porvenir es una administradora de fondos de pensiones y cesantías constituida en 1991, como fondo de cesantías únicamente. Sin embargo, en el año 1994, se estableció una alianza con la AFP Provida S.A. de Chile, en su momento la más grande administradora de pensiones en ese país, para entrar en operación con un fondo privado de pensiones obligatorias (solo hasta ese año se estableció este modelo en Colombia). Provida mantuvo su participación del 20% en Porvenir hasta septiembre de 2003.

Actualmente, Porvenir administra un Fondo de Pensiones Voluntarias, Fondos de Pensiones Obligatorias y Fondos de Cesantías, así como Patrimonios Autónomos.

Desde sus inicios Porvenir se ha consolidado como la sociedad administradora con la mayor cantidad de afiliados y de recursos administrados en los fondos de pensiones obligatorias y de cesantías.

Porvenir hace parte del Grupo AVAL, uno de las multinacionales financieras más importantes del país. Para velar por los intereses de los afiliados y por disposición legal, Porvenir es vigilada por la Superintendencia Financiera y es auditada por una firma de Revisoría Fiscal de reconocida experiencia.

Porvenir trabaja en la consolidación y administración del futuro pensional de los afiliados y administra su ahorro bajo criterios de rentabilidad, seguridad y transparencia; este compromiso se encuentra respaldado por un excelente equipo humano en continuo crecimiento y desarrollo, el cual vela por ofrecer un portafolio de productos dinámicos y un servicio ágil y oportuno, para garantizar la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Misión:

“La misión de Porvenir consiste en contribuir al crecimiento del ahorro de sus afiliados, apoyándolos en todas las etapas de su vida”

Visión:

“Ser la compañía líder, referente en innovación y servicio, que transforma la cultura de ahorro en grandes beneficios.”

2. Diagnóstico del área de práctica

El área de dependencia en la cual se centra este proyecto es la dirección de pensiones voluntarias/canales y fidelización que está a cargo de un director, que a su vez pertenece a la Gerencia de mercadeo que hace parte de la Vicepresidencia Comercial. En cada uno de los temas que maneja el área hay analistas especializados en cada tema, Después del director los temas son dirigidos por un coordinador de Pensiones Voluntarias y un coordinador de fidelización cada uno con tres analistas a su cargo, por otro lado existe un analista

3 que es el encargado de todo lo relacionado con canales ejerce las funciones de un coordinador, aunque sin ningún analista a su cargo.

El área de mercadeo es clave para el funcionamiento y el correcto engranaje de toda la compañía, ya que es por medio de esta área que se crean ciertas herramientas de venta que ayudan a toda la fuerza comercial con la venta de los diferentes productos de la compañía. Desde mercadeo se crean las diferentes campañas y planes de comunicación necesarios para crear los vínculos entre la compañía y sus afiliados.

La gerencia de mercadeo se encarga de generar los diferentes valores agregados de la marca Porvenir para así atraer nuevos clientes y mantener los ya existentes y así conseguir que la experiencia de la marca supere la percepción que se tiene de ella.

Análisis DOFA:

Debilidades:

- Una de las principales debilidades en el área de mercadeo es la mala repartición de las cargas laborales establecidas desde la gerencia de mercadeo.

- Una poco practica repartición de las cargas laborales dentro de la gerencia de mercadeo
- El trabajo Outsourcing que se realiza con la agencia de publicidad Ogilvy es muy difícil ya que los tiempos de espera para recibir cualquier pieza publicitaria es muy largo además no siempre se cumplen con los tiempos pactados lo que retrasa mucha la entrega de proyectos en Porvenir.
- La falta de planeación laboral es un tema que afecta mucho el funcionamiento del área de mercadeo .Los trabajos son entregados muy seguido sobre el plazo límite y en ocasiones este plazo es excedido. En muchas ocasiones esta falta de planeación se deriva de la sobre carga de trabajo por parte del área de mercadeo ya que en muchas ocasiones no se ha terminado una tarea y llega otra más lo que causa atrasos en toda la cadena.
- Muchas de las piezas que se emiten en mercadeo tienen una estrategia de comunicación muy plana y monotemática.
- Uno de debilidades que ha perjudicado a Porvenir recientemente es el riesgo reputacional que se ha creado a través de algunas estrategias de marketing implementadas en jóvenes Estas estrategias consisten en atraer jóvenes a través de ciertos beneficios que ofrece Porvenir y son afiliados prematuramente al fondo de pensiones. Este tipo de estrategias no han sido bien vistas por algunos sectores de la comunidad como por ejemplo algunos manifestantes de la Universidad Nacional.

Oportunidades:

- En los últimos años la cultura del ahorro en Colombia ha venido creciendo.
- El crecimiento de la economía en Colombia permite a cada vez más colombianos tener la capacidad económica para adquirir programas de ahorro programado como las pensiones voluntarias.
- Las características económicas del país están atrayendo cada vez más inversores extranjeros que apuestan por poner su dinero en fondos de pensiones voluntarias

Fortalezas:

- Mercadeo en conjunto con el área de canales desarrollo una excelente plataforma Multicanal que hace poco fue premiada como la numero 1 del país en la categoría de servicios financieros y Banca Online
- Prevalece un muy buen ambiente laboral entre todas las personas que trabajan en el área, siempre se presta ayuda entre los diferentes integrantes lo que genera un ambiente de unión que refuerza la sensación en el área de que siempre prevalecen los objetivos colectivos a los individuales.
- El jefe del área es una persona muy calificada que mantiene un orden en todo el equipo de trabajo y siempre está en disposición de transmitir su conocimiento
- El área de trabajo es una en la cual todos están dispuestos a escuchar opiniones y a aprender de los otros, siempre se aceptan consejos y retroalimentaciones que se verán reflejadas en los resultados finales de cada proyecto desarrollado por el área.
- A corto plazo lograr un manejo comunicacional homogéneo entre grupo Aval y Porvenir que genere un gran respaldo en la marca
- La reciente adquisición de Horizonte ha creado un aumento en el número de usuarios que se atienden en la compañía, esto ha creado la puesta en disposición de nuevos recursos económicos para el área de mercadeo.
- Con la reciente fusión de Porvenir con Horizonte se generaron diferentes sinergias que se están viendo reflejadas muy positivamente en el área de trabajo y una de las principales es la contratación de nuevo personal que ha

colaborado tanto con conocimiento como con la repartición de trabajo que descarga un poco a los diferentes analistas

Amenazas:

- El exhaustivo control que ejerce la Superfinanciera sobre todas las piezas que se realizan en el área de mercadeo muchas veces limitan demasiado las estrategias que se aplican.
- Con la compra de Skandia por parte de Old Mutual esta AFP ha tomado mucha fuerza en el mercado sobre todo gracias sus nuevas estrategias publicitarias que ofrecen una comunicación fresca y dinámica.
- Las AFP que son competencia directa de Porvenir cada vez se centran más en ampliar el negocio de las pensiones voluntarias lo que aumenta los retos competitivos de la empresa.
- Los constantes ataque de la prensa.

Descripción de las funciones

Tareas periódicas:

- Actualización de alternativas de inversión: Mensualmente se tiene que actualizar y diagramar 25 fichas con alternativas de inversión
- Boletín mensual de Actualidad Porvenir: Cada mes se publica un boletín con los temas más relevantes del mes en Porvenir, este boletín va inserto en los extractos que se le envían físicos a los clientes y además se envía a

través del EMM. En esta tarea me encargo de la escogencia de temas, diagramación, creación del EMM y todo el proceso logístico hasta su entrega en Cadena, que es proveedor encargado de la entrega de los extractos.

- Tráfico: Cada jueves se realiza un tráfico de actividades con la agencia de publicidad (outsourcing), para administrar las diferentes piezas que se tienen pendientes con la agencia y para definir las nuevas que entraran, además de establecer tiempos de entrega para cada encargo.

Proyectos por demanda:

- -Plan de comunicación de reconocimiento digital: Porvenir gana el E-commerce Award por su estrategia electrónica en servicios financieros y banca online.
- -Reto Servifácil: Diseño de concurso interno que insiste a cada funcionario a utilizar los servicios electrónicos de la empresa:
- -Branding de Oficina: Diseñar el “look” de la oficina de canales electrónicos con el fin de motivar y crear confianza en todo el personal del área.
- -Cumpleaños Kapital: Logística de cenas que se regalan a los integrantes del segmento Kapital que son los de mayores aportes a pensiones voluntarias.

3 Delimitación del problema

Definición del problema:

Uno de los principales medios de comunicación de Porvenir con sus afiliados a pensiones voluntarias, el boletín de actualidad Porvenir, es un medio plano que no logra transmitir los mensajes de una manera atrayente para los clientes.

Pregunta de investigación:

¿Qué tipo de reestructuración y cambios se pueden aplicar en el boletín Actualidad Porvenir para que este sea interesante y atractivo para todos los clientes de pensiones voluntarias, que logre transmitir la información de una manera atractiva dinámica y comprensible por cualquier persona?

Justificación:

Mensualmente a través de los extractos se entrega el boletín de actualidad Porvenir a todos los clientes de pensiones Voluntarias de la empresa. Actualmente este boletín está compuesto por cuatro artículos, el primero va todos los meses y consiste en un documento que habla sobre la actualidad económica, el segundo cambia mensualmente al igual que el tercero y pueden tratar cualquier tema sobre cualquier producto de pensiones voluntarias y finalmente el último punto es mensual y corresponde a la tabla de rentabilidades de las alternativas de inversión.

Este boletín busca transmitir información pertinente sobre la actualidad financiera de las pensiones voluntarias en Porvenir, los cambios tributarios e información actual sobre algún producto del negocio.

Los problemas que tiene este boletín y por lo cual se plantea la pregunta de investigación son los siguientes:

- Gráficamente el boletín es muy plano e inexpresivo, su diseño en vez de convertirse en un valor agregado para el lector representa un motivo para no leer su contenido. El boletín de actualidad lejos de ser atractivo e interesante a primera vista es más bien una pieza inexpresiva y carente de vida.
- La información financiera y tributaria contenida en este boletín, en muchas ocasiones no es comprensible para todos los afiliados, la razón es que estos artículos son escritos en términos técnicos y carecen de imágenes e infografías.
- Como se explicó al principio, la estructura actual del boletín carece de orden y de secciones con objetivos específicos,
- Este boletín todavía no está alineado con las nuevas metas de la compañía, por ejemplo al final de este en la “pata” publicitaria se promocionan números de contacto que son para canales presenciales cuando hoy en día todos los esfuerzos de Porvenir se centran en la promoción de canales no presenciales .
- Los contenidos aleatorios del boletín en muchas ocasiones son llenados con información poco pertinente.

- El boletín contiene mucho texto y hace falta material gráfico para generar una lectura más amable.
- En muchos boletines los temas que cambian cada mes, que son los que acompañan el financiero y tributario son también muy técnicos por lo que no dan espacio al lector de leer un tema un poco más “light” que muestre el lado amable de Porvenir.

Delimitación del problema:

- **Tema:** Mejoramiento del Boletín de Actualidad Porvenir
- **Tiempo:** el desarrollo del proyecto comenzó el 7 julio con el comienzo de la práctica universitaria y tendrá su final el 7 de enero con el fin de la práctica universitaria. En el transcurso de estas fechas se estructurara el proyecto líder y será puesto en marcha antes del 7 de enero.
- **Espacio:** El proyecto líder final, que sería el nuevo boletín de actualidad, será desarrollado a través del estudio de las necesidades y requerimientos de los afiliados a pensiones voluntarias de todo el país además de las necesidades de venta de la fuerza comercial. Las pruebas piloto sin embargo serán hechas solo en la ciudad de Bogotá.

4. Objetivos, metas e indicadores

Objetivo General:

Lograr para el 7 de enero del 2015 estructurar una acción táctica que transforme el Boletín de Actualidad Porvenir en un concepto de comunicación integral basado en la temática financiera, que logre transmitir un mensaje sencillo y fresco teniendo en cuenta la complejidad de los temas.

Objetivos específicos:

1. Definir las causas de la baja lecturabilidad del boletín, ya que a pesar de que es enviado a través de EMM y físico en los extractos, estos son leídos por un número muy reducido de clientes.
2. Realizar un estudio de la opinión de la fuerza comercial vs la opinión de los usuarios con respecto al actual boletín de actualidad.
3. Realizar encuesta de satisfacción con respecto al boletín Actualidad antes de realizar los cambios

4. Proponer un plan de trabajo para reestructurar el boletín y definir cambios que mejoren la lecturabilidad del boletín

Indicadores

1. Indicador de popularidad: Porcentaje de opiniones negativas vs positivas por parte de los usuarios que reciben el boletín de actualidad
2. Indicador de opiniones cruzadas: Informe comparativo de las opiniones tanto de fuerza comercial como de los usuarios
3. Indicador de cumplimiento: Establecer porcentajes de cumplimiento del plan de trabajo.
4. Indicador de lecturabilidad: Nuevos datos estadísticos de lecturabilidad luego de la reestructuración sumado a las opiniones de fuerza comercial y usuarios

Metas:

1. En la semana 19, presentación de las conclusiones de las investigaciones previas a la reestructuración del boletín con el fin de determinar los cambios pertinentes que sufrirá este.
2. Distribuir el primer boletín reestructurado en la semana 23.
3. Presentación de los resultados de las encuestas de satisfacción, en la semana 19
4. Presentación de las conclusiones de la publicación del nuevo boletín de actualidad Porvenir correspondiente a la semana 24

5 Marco de referencia:

Marco Teórico:

Esta investigación tiene su base en teorías como por ejemplo:

El libro guía práctica de técnicas y estrategias en el cual su autora Renata Paz

Habla sobre una serie de estrategias que pueden servir a la hora de atender un cliente y entender que es lo que ellos buscan de la empresa

Elena Lucio explica un poco la importancia de identificar los diferentes segmentos del sector y de cómo a través de diferentes métodos se pueden tratar hasta llegar a ser fidelizadas.

Sonia González a través del libro habilidades de comunicación escrita le da las bases a este proyecto para lograr construir un boletín con información que sea comunicada de una manera eficaz y profunda y que le lleve a todos los lectores

Pedic le da el enfoque cuantitativo a este proyecto a través del tema de la medición de la satisfacción de los clientes en el cual a través de un manual nos muestra cómo se puede determinar el grado de fidelización de un cliente

Marco Conceptual:

Boletín Actualidad Porvenir: Pieza grafica enviada por medio de EMM y física a través de los extractos mensuales a todos los clientes de Pensione Voluntarias de porvenir, se publica mensualmente y consta de 4 temas en los cuales 2 de ellos son fijos todos los meses ya que son la tabla de rentabilidades y el articulo económico, los otros dos temas cambian mensualmente y tratan de promocionar productos e iniciativas derivadas de las pensiones Voluntarias.

PI: En porvenir al segmento de pensiones voluntarias se le denomina PI que quiere decir Porvenir Inversiones.

Servifacil: Son los diferentes canales no presenciales que ofrece Porvenir como por ejemplo audio respuesta, chat porvenir...

Porvenir Preferencial: Las diferentes promociones, que se generan a través de aliados de diferentes marcas, para generarle un valor agregado al hecho de pertenecer a Porvenir.

Cientes Kapital: Clientes con saldos superiores a 1000 millones de pesos en pensiones Voluntarias.

EMM: Email Marketing, son todos las piezas publicitarias que son enviadas a las diferentes bases de datos de clientes, vía e email.

Flash tributario: Cada dos meses dentro del boletín se envía.

Generación Porvenir: Segmento de clientes pertenecientes a Porvenir entre los 18 y 28 años.

Blog Generación Porvenir

Aprendiendo con Porvenir: Programa de educación financiera

Brandeo: En esta empresa se habla de "brandiar", cuando se quiere darle una imagen determinada a algún objeto o lugar a través de diferentes herramientas de la marca

Metodología:

Se realiza una investigación exploratoria para determinar el porqué del bajo nivel de lectura de los boletines de Actualidad Porvenir, esta investigación está basada en encuestas realizadas a los diferentes usuarios de pensiones voluntarias y a funcionarios de diferentes áreas como fuerza comercial, mercadeo, publicidad y finanzas. Cuando se tengan las diferentes variables de la investigación se procederá a realizar un diagnóstico del boletín para así determinar los cambios que llevaran a cabo tanto de imagen como de contenido, una vez sean determinados los cambios se procederá al diseño del boletín y a su primer envío a través de los extractos mensuales y de EMM. Con el primer envío del nuevo Boletín Actualidad se realizara un estudio de resultados para determinar el nivel de éxito de la iniciativa.

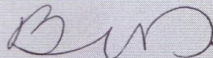
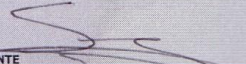
2. MATRIZ INICIAL DE ANÁLISIS DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS DEL ESTUDIANTE EN PRACTICA PROFESIONAL

COMPETENCIAS PERSONALES

Para cada definición por favor indique con una X EN LA CASILLA CORRESPONDIENTE la periodicidad con la que observa que el estudiante pone en práctica dicha competencia. Si en el desarrollo de la Práctica empresarial y dadas las condiciones de la empresa no se han presentado situaciones donde el estudiante haya podido demostrar dicha competencia por favor deje la casilla en blanco.

DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA	NO APLICA
1. Tiene disposición para trabajar por objetivos ajenos	X				
2. Tiene un trato amable y cordial con los demás	X				
3. Tiene facilidad para trabajar en colaboración con otros	X				
4. Reconoce y valora la opinión de otros	X				
5. Busca información suficiente para cumplir con los objetivos trazados	X				
6. Cuestiona y busca diferentes alternativas para lograr resultados	X				
7. Tiene facilidad para resolver retos de manera innovadora		X			
8. Logra hacerse entender por los demás	X				
9. Tiene claridad y fluidez en su expresión oral	X				
10. Se anticipa a situaciones futuras		X			
11. Desarrolla acciones considerando otras alternativas	X				
12. Tiene en cuenta los efectos que sus acciones tienen a largo plazo	X				
13. Identifica oportunidades de mejora para la entidad		X			
14. Lidera y sienta precedente en todas las tareas en las que se involucra		X			
15. Se pone al frente de su equipo de trabajo, obteniendo los resultados esperados.		X			
16. Tiene seguridad en sí mismo	X				
17. Toma decisiones con criterio propio		X			
18. Reconoce y valora sus capacidades y competencias		X			
19. Mantiene posturas claras en situaciones de controversia	X				
20. Maneja situaciones de tensión	X				
21. Conserva su capacidad de análisis en una situación de crisis	X				
22. Sabe argumentar y defender sus ideas frente a terceros	X				
23. Fomenta alianzas para lograr consensos	X				
24. Tiene la capacidad para acomodarse en situaciones y contextos sociales diferentes	X				
25. Organiza de manera clara sus ideas y sabe plasmarlas por escrito	X				
26. Reconoce y se le facilita identificar los aspectos mas relevantes de una situación o problema	X				
27. Tiene capacidad para resolver un problema articulando diversos enfoques, conceptos, y explicaciones administrativas.	X				

COMENTARIOS ADICIONALES SOBRE LA CALIDAD DEL TRABAJO DEL ESTUDIANTE, RECOMENDACIONES

 FIRMA DEL JEFE O RESPONSABLE DE PRÁCTICA	 FIRMA DEL ESTUDIANTE
FECHA EVALUACIÓN INICIAL DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL:	



MATRIZ INICIAL DE ANÁLISIS DE RENDIMIENTO Y COMPETENCIAS ELABORADA POR EL JEFE INMEDIATO

Nombre de la Empresa	Porvenir.
Área de trabajo	Mercados.
Nombre completo del estudiante	Sebastian Sanchez Juniga.
Jefe o responsable de práctica	Bernardo Sanchez
Cargo del jefe o responsable de práctica	Director Mercados.

1. MATRIZ INICIAL DE ANÁLISIS DE RENDIMIENTO DEL ESTUDIANTE EN PRACTICA PROFESIONAL

Para cada criterio por favor indique el porcentaje correspondiente, dentro del rango indicado, de acuerdo a la escala de calificación que identifique el desempeño del estudiante.

ASPECTO	ESCRIBA EL % CORRESPONDIENTE DE 0% - 100%	NO APLICA (x)	ESCALA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
1. Calidad del trabajo:			EXCELENTE
Concepto general de la calidad del trabajo realizado hasta el momento por el estudiante	95%		100% - 90%
2. Fundamentos profesionales:			BUENO
Conocimiento y manejo de bases teóricas y herramientas en el desarrollo de sus labores	95%		89% - 75%
3. Criterio			ACEPTABLE
Capacidad de observar y determinar acciones a seguir para el logro de objetivos con justificaciones que soporten la decisión	100%		74% - 60%
4. Análisis			DEFICIENTE
Capacidad de reconocer y presentar los aspectos más relevantes de una serie de información y datos recolectada.	100%		59% - 0%
5. Capacidad investigativa			NO APLICA
Capacidad de buscar información útil para el desarrollo de labores del área.	100%		X
6. Habilidades de comunicación escrita			
Redacción, ortografía y presentación de informes	98%		
7. Habilidades de comunicación oral			
Facilidad para expresar y transmitir oralmente determinada información	100%		
8. Puntualidad			
Entrega oportuna de productos	100%		
9. Capacidad de Liderazgo			
Capacidad para coordinar y dirigir un grupo o ciertas actividades	90%		
10. Capacidad para innovar			
Capacidad para dar diferentes alternativas a situaciones específicas y aportar a soluciones prácticas	100%		
11. Esfuerzo			
Constancia y persistencia para alcanzar un objetivo	100%		
12. Responsabilidad			
Capacidad para cumplir con los deberes y responsabilidades, sin control permanente	100%		
13. Compromiso con la empresa			
Sentido de pertenencia con la empresa	100%		
14. Capacidad de trabajo en equipo			
Coordinación y colaboración con compañeros en trabajos que involucren al equipo	100%		
15. Comportamiento y actitud con superiores			
Relación con sus superiores	100%		
16. Comportamiento y actitud con compañeros			
Relación con sus compañeros	100%		

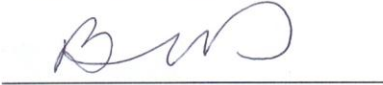
Bogotá/ (02/10/2014)

Yo Bernardo Sanchez, estoy al tanto del avance en el proyecto líder Boletín Actualidad Porvenir, el cual está siendo elaborado por Sebastian Sanchez, en el marco de su práctica empresarial en Porvenir.

Firma del estudiante:

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S', written over a horizontal line.

Firma del jefe:

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'BWC', written over a horizontal line.

1. ¿Cómo califica la nueva imagen del Boletín Actualidad Porvenir?

- Llamativa
- Moderna
- Dinámica
- Aburrida
- Desordenada
- ¿Otra? Cual _____

2. En una escala del 1 al 5, donde 1 es malo y 5 es excelente, ¿cómo calificaría los nuevos contenidos del boletín Actualidad Porvenir?

	1	2	3	4	5
Editorial					
Artículo Económico					
Aprendiendo Juntos Con Porvenir					
Servifácil					
Acompañamiento Inteligente					
Actualidad Porvenir					

3.

¿Considera oportunas e interesantes este tipo de herramientas de comunicación?

Si

No

¿Por qué?

4. ¿Desde que área le gustaría que escribieran la editorial del próximo Boletín Actualidad?

Mercadeo

Jurídica

Tributaria

Inversiones

Gestión Humana

5. ¿Qué elementos del I Boletín antiguo piensa que estaban mejor que en el nuevo?

Diagramación

Imagen

Contenidos

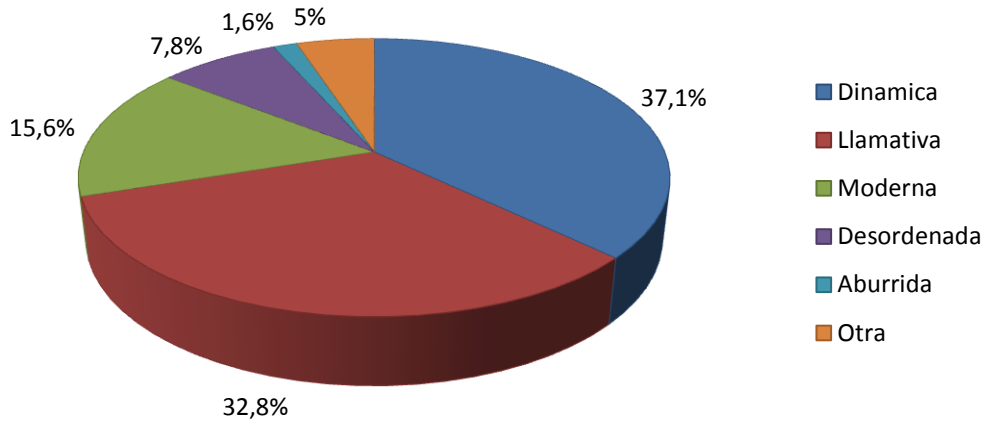
Facilidad en la Lectura

Ninguna

6. ¿Qué recomendación tiene para generar una mejor estructuración de este Boletín?

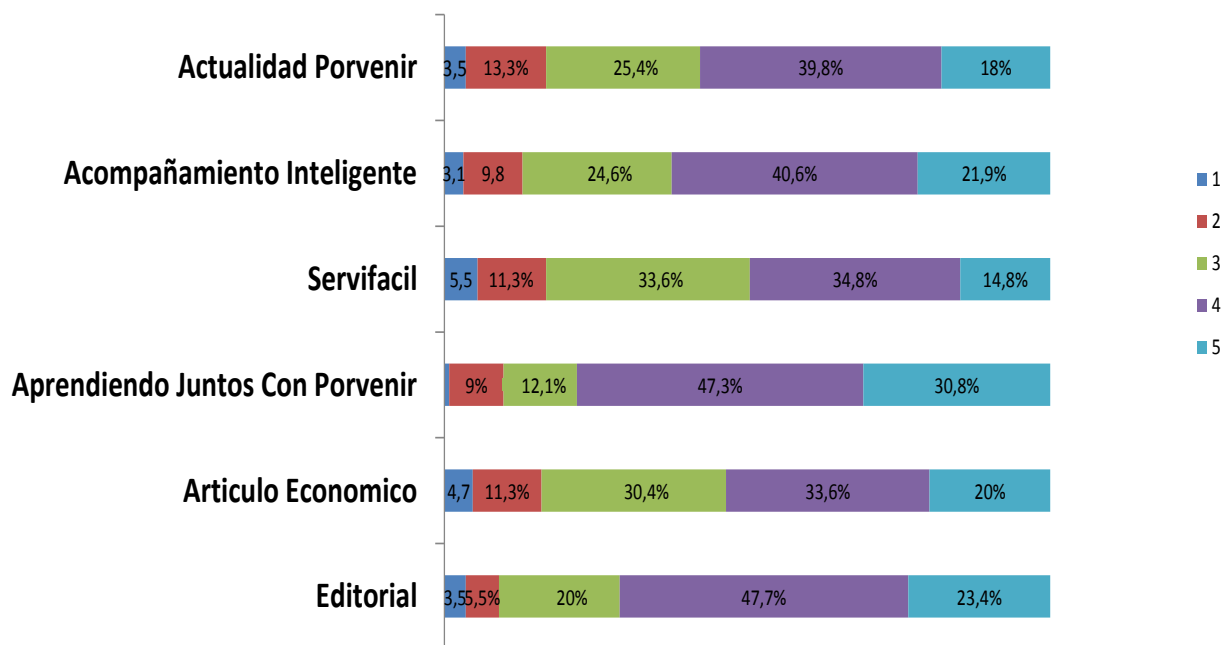
6. Desarrollo de las actividades

¿Cómo califica la nueva imagen del Boletín Actualidad Porvenir?



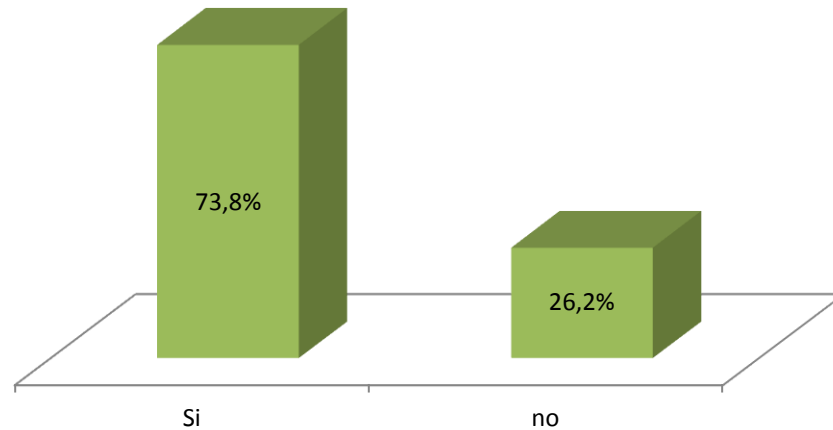
El 37.1% de los encuestados opinan que la nueva imagen del boletín es "DINAMICA" y un 32.8% que es "LLAMATIVA", esto es muy positivo ya que uno de los objetivos de esta reestructuración se basaba en generar un impacto a través de la imagen en todos los lectores, esto con el fin de generar mayor lecturabilidad. Un bajo porcentaje tuvo opiniones negativas, el 1.6% considera aburrido el nuevo Boletín. Un 5% considero otras opciones para calificar este boletín entre las que se destacan "Alegre", "Informativo" y "Juvenil".

En una escala del 1 al 5, donde 1 es malo y 5 es excelente, ¿cómo calificaría los nuevos contenidos del boletín Actualidad Porvenir?



Esta grafica muestra la buena aceptación que tuvieron los nuevos contenidos del Boletín: En todas las temáticas siempre más del 30% de los encuestados dieron una calificación de 4 y un promedio del 21% le da calificación de 5 a las diferentes temáticas. Las puntuaciones Negativas son bajas, la calificación 1 nunca supera el 6% en ninguna de las categorías y la calificacion 2 no supera el 14%.

¿Considera oportunas y eficaces este tipo de herramientas de comunicación?

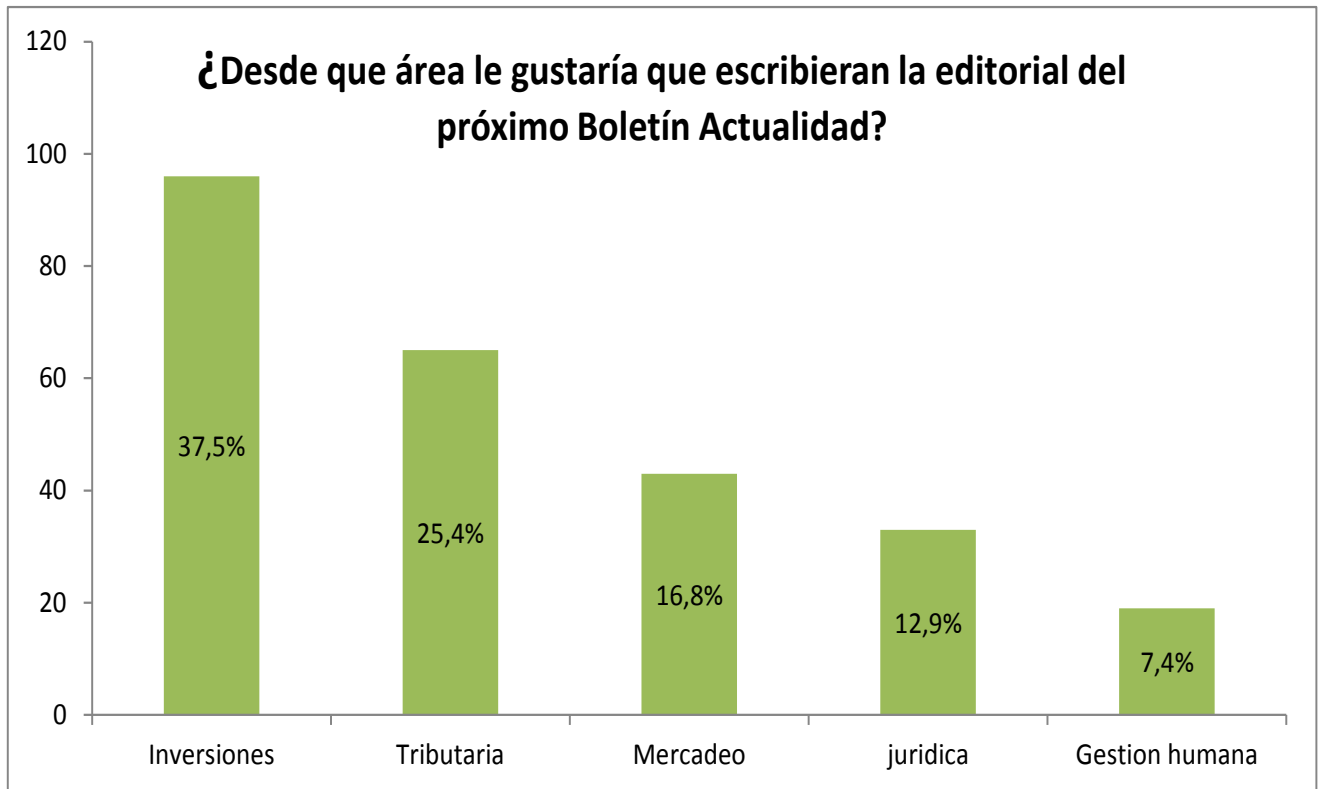


El 73.8 % de los encuestados considera un método de comunicación eficaz el boletín de Actualidad Porvenir, lo que demuestra la importancia de esta reestructuración con la cual se podrá transmitir temas de alta importancia para la compañía a través de una herramienta fresca y efectiva.

Según los encuestados algunos de las razones por las cuales consideran efectivo este Boletín es:

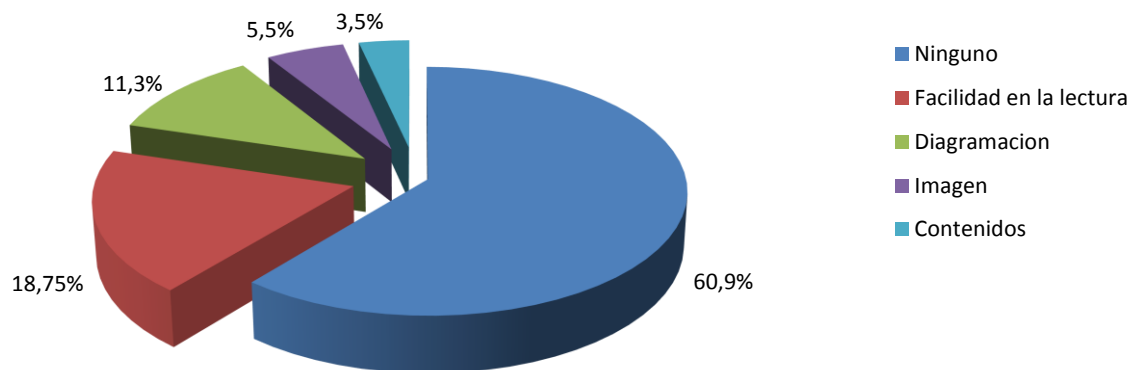
“Es mucho más fácil leer información que en ocasiones es aburrida a través de un boletín tan alegre que permite digerir más fácil el contenido”

“Es efectivo por que combina temas pesados como el financiero con otros mucho más agradables que son muy útiles para nosotros los clientes como por ejemplo el de Aprendiendo Juntos”



Esta pregunta muestra el gran interés por los clientes PI en conocer más sobre los diferentes temas financieros y de inversiones en la compañía puesto que un 37.5% de los encuestados eligió al área de Inversiones para escribir la próxima editorial, el área tributaria también es elegida por los encuestados como una de las más interesantes áreas para redactar la editorial. Por otro lado el área de Gestión humana posee un porcentaje de tan solo 7.4% siendo el área que menos interesa a los encuestados para redactar la próxima editorial.

¿Qué elementos del I Boletín antiguo piensa que estaban mejor que en el nuevo?



Esta encuesta muestra que más de la mitad de los encuestados, el 60.9%, no extraña ningún elemento del boletín antiguo. La facilidad de lectura es uno de los elementos que extrañan los encuestados, lo que puede marcar un margen de mejora para futuros boletines. La diagramación, imagen y contenidos del boletín antiguo son poco extrañados por los clientes, juntos solo representan un 20.3%, sin embargo también muestran pasos de mejora para futuros boletines y los puntos en los que más se deben enfocar los esfuerzos de mejora.

¿Qué recomendación tiene para generar una mejor estructuración de este Boletín?

Esta pregunta es abierta, ya que se querían conocer opiniones desde un punto de vista subjetivo para determinar márgenes de mejora y elementos de cambio, a continuación se expondrá algunos verbatines derivados de la encuesta:

“Me gustaría tener que el boletín incluyera más información relacionada con nuevas alternativas de inversión.”

“Incluir temas con vocabulario menos técnico, que sea comprensible para cualquier persona”

“Ojala tuviéramos más información no solo sobre pensiones voluntarias sino también de obligatorias y cesantías”

“El artículo económico es muy difícil de difícil de entender, ayudaría si hubieran más graficas o herramientas que facilitaran esta lectura.”

“Es un poco confuso el orden de lectura”

“Faltan temas tributarios, que irían muy bien con las reformas que está sufriendo el país en temas de este tipo”

7. Conclusiones

- El nuevo Boletín Actualidad fue aceptado de manera positiva tanto por clientes como por la fuerza de ventas de Porvenir Inversiones, las expectativas fueron cumplidas.
- Se lograron múltiples mejoras en diferentes aspectos del Boletín Actualidad, todo esto sin aumentar el presupuesto disponible para esta herramienta, se mejoró el Costo/beneficio
- Mayor aceptación de los clientes con este nuevo formato del Boletín Actualidad.

- Se mejoró el nivel de comunicación entre Porvenir y el segmento de clientes de Porvenir Inversiones a través de esta nueva herramienta.
- Se aumentó el nivel de cercanía con los clientes a través de temas más interesantes y más humanos.
- Se registró un aumento del 35% en el número de EMM del Boletín Actualidad abiertos, esto fue en el primer envío del nuevo Boletín sin embargo se espera un aumento mayor con el segundo EMM del nuevo boletín ya que el primero generó expectativa entre los clientes.
- Se puede concluir que el boletín tuvo el cambio de imagen que se esperaba, ya que de acuerdo a los resultados de las encuestas y las sensaciones percibidas desde las diferentes áreas, El nuevo “look and feel” de esta pieza comunicacional transmite modernidad, innovación y frescura. Es una pieza que es más fácil de leer que el boletín anterior ya que atrae a los lectores a través de su imagen.
- El contenido está mucho más estructurado y planificado. Al dividir el boletín en secciones se le dio un orden a la información, ahora los temas tienen mucho más contenido relevante para el segmento de Porvenir Inversiones, las páginas ya no contienen rellenos si no temas que realmente interesan al lector y que generan un valor agregado a la marca ya que el boletín se convirtió en una herramienta eficaz para transmitir información.
- Con la nueva estructuración de imagen del boletín se pueden anexar más contenidos que antes, la diagramación del boletín antiguo solo permitía trabajar 4 artículos mientras que en el nuevo boletín se trabajan hasta 7 artículos, con esto se puede concluir que la eficacia del boletín aumentó significativamente, ya que mensualmente se está entregando, una mayor cantidad de contenido con una mejor calidad, a los 12500 clientes de Pensiones Voluntarias.
- Esta herramienta genera un valor agregado al segmento PI

8. Recomendaciones

- Elaboración de sugerencias sobre el camino a seguir por la empresa a partir de los resultados del proyecto y sus conclusiones. Son propuestas generadoras de valor, relevantes e impactantes que el estudiante dirige a la organización.
- El contenido de las diferentes secciones no se puede descuidar, deben ser planificados para siempre lograr encontrar temas interesantes para los clientes. Una de los grandes avances con este boletín fue eliminar el contenido relleno y no se puede recaer en esta práctica.
- Se deben realizar encuestas con cierta regularidad en la que se pregunte a los clientes y comerciales por los temas que les gustaría tener en el boletín y por las mejoras que le darían a la herramienta, de esta manera siempre se actualizara el contenido y se encontraran focos de mejora pertinentes.

- Esta herramienta puede ser utilizada para promocionar productos específicos del segmento Porvenir Inversiones.
- No repetir todos los meses la misma diagramación para generar continuamente una sensación de novedad y generar expectativa por cada nuevo boletín que se entregara mensualmente
- Promocionar diferentes novedades a través de esta herramienta para que los clientes vean esta como un canal para mantenerse informados y actualizados.
- En el momento de la estructuración de los temas siempre enfocarse en los clientes y en la comunicación con estos a través de un lenguaje humano y amable.
- Evitar recaer en el la mala costumbre de estructurar temas con enfoque internos siempre hay que recordar que el boletín es para los clientes.

9 BIBLIOGRAFÍA

RAMIREZ MAYO, Julián.El diagnóstico del problema, Mc Graw Hill 2013

GONZALES VALDIVIESO, Mario Andrés: Metodología para implementación de un modelo E-CRM en la organización, 2010

VELEZ PALACIO, Jesús.Marketing relacional y customer relationship management,2010

JARAMILLO, Diego. Gerencia de la innovación hacia una sociedad creadora de soluciones utiles, 1 edición, 2012.

Valderrey Sanza, Pablo. Segmentación de mercado,2011

MARTI PARREÑO, Jose. Marketing y publicidad en internet. Bogotá: Ediciones de la U,2011. 129 p.

PEDIC,Fadil. Medicion de la satisfacción del cliente un manual para los usuarios de la iso 9001:20000. Icontec, 2010. 54P

VALLEJO LOPEZ, Gabriel. La ruta del servicio sector financiero. Bogotá: Protección pensiones y Cesantías, 2012.65p

PAZ COUSO, Renata. Atención al cliente: Guía práctica de técnicas y estrategias. Bogotá: Ediciones de la U, 2010. 175 p

LAMB, Charles. Marketing. International Thomson Editores, 2006. 746 p

MCDANIEL, Carl. INVESTIGACION DE MERCADOS. Cengage Learning, 2011. 694 p

MODIGLIANI, FRANCO; FERRI, Michael; FABOZZI, Frank. Mercados e instituciones financieras. Pearson Educación, 1996. 697P

NIÑO, DAVID RICARDO. Problemática del sector pensional en Colombia. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, 1999. 1 Microficha.

LUCIO MERA, Elena. Técnicas de marketing: Identificar, conquistar y fidelizar clientes. Bogotá: Ediciones de la U: Ideas propias Editorial, 2010. 143 p.

MALDONADO PINTO, Jorge Enrique. Principios de marketing. Bogotá: Ediciones de la U, 2013. 173 p

GONZÁLEZ, Sonia. Habilidades de comunicación escrita asertividad, persuasión, alto impacto. Nashville: Grupo Nelson, 2011. 170p

GARCÍA PALOMO, Juan Pedro. Neuromarketing : el otro lado del marketing. Bogotá: ediciones de la U: Starbook, 2013. 289 p

DURAN FERNANDEZ, Valeria María. Diseño de un sistema de evaluación de la satisfacción de los clientes después de cada evento: Bogotá: Documentos Universidad Javeriana, 2013

10. Anexos

Antiguo Boletín

Boletín | Actualidad Porvenir
septiembre 2014



Moderación en las Rentabilidades de las alternativas en Septiembre

En Septiembre se observó una moderación en el desempeño de los Portafolios de Pensiones Voluntarias, debido a la menor rentabilidad de las acciones locales y la deuda pública en Colombia, mientras que la exposición a alternativas en el exterior se vio favorecida por el incremento en la cotización del dólar. No obstante la rentabilidad del mes, los resultados en lo corrido del año han mostrado un desempeño positivo gracias a la contribución de la Renta Fija y variable en Colombia, así como las acciones internacionales y las alternativas de bajo riesgo.

Renta Fija y Dólar

En el mercado de Renta Fija en Colombia se observó una leve depreciación de la deuda pública, por cuenta de las desvalorizaciones que se presentaron en la Renta Fija en Estados Unidos, como respuesta a la moderación en la postura expansiva de la Reserva Federal FED, hecho que jaló consigo a los demás mercados de Renta Fija en el mundo. La inflación anual de agosto se ubicó en 3.02% por encima de 2.89% observado en julio. El Banco de la República incrementó la tasa de referencia de 4.25% a 4.5% en la reunión realizada en agosto, sin embargo, consideró que los incrementos realizados hasta ese momento ubicarían a la inflación en la meta y la actividad en el nivel potencial, mensaje que fue interpretado como una eventual pausa en el ciclo monetario contraccionista. Como atenuante, la participación de los fondos de capital extranjero continuó creciendo en el país, la cual se ubicó en 13.53% sobre el total de TES emitidos, por encima del 5.54% observado un año atrás. Por otra parte, el tipo de cambio se depreció, en una tendencia que compartieron las monedas, tanto en países desarrollados como emergentes, donde se debilitaron frente al dólar americano.



Fuente: Bloomberg, datos a 24 de Septiembre de 2014

COLCAP y S&P 500



Fuente: Bloomberg, datos a 24 de Septiembre de 2014

Acciones Internacionales y Locales

En Estados Unidos la actividad manufacturera se expandió a un mayor ritmo al registrar una lectura de 59.0 en el ISM en agosto, por encima de 57.1 observado un mes atrás, el sector no manufacturero creció al registrar 59.6 en agosto, por encima de 58.7 en julio, entendiendo que lecturas superiores a 50 puntos sugieren expansión. Así mismo, el mercado laboral mostró una creación de 142 mil nóminas no agrícolas en agosto y la tasa de desempleo se ubicó en 6.1%. De otra parte, la Reserva Federal redujo las compras mensuales de activos financieros de 25 billones de dólares a 15 billones de dólares, destacando la recuperación que ha experimentado la economía americana y las mejoras observadas en el mercado laboral, aunque afirmó que su recuperación no ha sido plena. Los miembros de la FED mostraron un sesgo menos acomodaticio sobre el nivel de la tasa de interés de referencia para los siguientes años, lo que el mercado interpretó como una perspectiva menos expansiva en la postura monetaria para los próximos años, desvalorizando la Renta Fija americana y limitando la valorización que han experimentado las acciones en lo corrido del año. Por otra parte, la Renta Variable Local tuvo un desempeño negativo, en una tendencia generalizada para los países emergentes.

¿Cómo fue el desempeño de los Portafolios de Pensiones Voluntarias durante septiembre?

- Los Portafolios Conservadores tuvieron un desempeño estable, gracias a la estrategia cautelosa en la Renta Fija Local, a las alternativas de liquidez a corto plazo y la exposición cambiaria al dólar, aunque compensado marginalmente por la Renta Variable Local. En las alternativas de baja volatilidad y corto plazo, los rendimientos mejoraron debido al incremento en la tasa de referencia del Banco de la República.
- Los Portafolios Moderados y Agresivos tuvieron un desempeño desfavorable, por la desvalorización de la Renta Variable Local principalmente, aunque compensados por la exposición cambiaria al dólar.



porvenir preferencial

Este mes celebra
Halloween
 con Porvenir Preferencial



10% dcto.

En todos los servicios del Hotel Cocoplum Beach



Vigencia: 01/10/2011 hasta 31/10/2011



35% dcto.

De lunes a jueves aplicable sobre la tarifa plana vigente en habitación sencilla o doble



Vigencia: 01/10/2011 hasta 31/10/2011



20% dcto.

Sobre las tarifas por noche vigentes en habitación sencilla, doble y triple



Vigencia: 01/10/2011 hasta 31/10/2011



20% dcto.

En sus 17 opciones de pizzas



Vigencia: 01/10/2011 hasta 31/10/2011

Ingresa a www.porvenirpreferencial.com.co y conoce mucho más sobre tu programa de beneficios.

Porvenir S.A. - Bogotá, Colombia



- Encuentra en nuestros diversos alias comerciales para nuestros Aliados a los Fondos de Pensiones Obligatorio, Fondos de Pensiones Voluntarios y Guardías.
- Estas descuentos están sujetos a las condiciones específicas en los contratos suscritos entre Porvenir y las instituciones.
- Alias, se cuales pueden ser consultados en www.porvenir.com.co sección Porvenir Preferencial.
- Para poder disfrutar de los descuentos de nuestros alias en educación es necesario presentar el Certificado de afiliación con Porvenir.
- Si alguno de los contratos llega a su fecha de renovación, se instaura o consulta si renovación de los mismos en www.porvenir.com.co sección Porvenir Preferencial.



porvenir
 el día después

Charlas Económicas



En el mes de septiembre culminamos la gira de eventos de formación Kapital – “Charlas Económicas”, en donde tuvimos un maravillosa acogida en diferentes plazas del país (Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga y Barranquilla), en la gira nuestros expositores invitados Mauricio Vargas Linares, Ana Fernanda Maiguashca (Bogotá) y Leonado Mila nos acompañaron y les contaron a nuestros afiliados sobre las Perspectivas Económicas y Políticas a nivel nacional e Internacional para el período 2014 – 2015.

En el evento los expositores ofrecieron una sesión de preguntas para que los afiliados pudieran resolver sus dudas sobre los temas que se trataron, un punto más a favor para hacer de este espacio un momento agradable para nuestros afiliados, y que se vio reflejado en sus comentarios.

Tabla Rentabilidades

Informe de Rentabilidades Septiembre de 2014 Porvenir Inversiones Fondo de Pensiones Voluntarias

Fondo	Rentabilidad				
	Mes	180 días	5 meses	Año Corrido	Acumulada*
Acciones Cementos Argos					
Acciones Colombia Peso					
Acciones Ecuatoral					
Acciones FOND					
Acciones Internacionales Dólar					
Acciones Internacionales Peso					
Acciones USA					
Acciones Uruguay					
Acciones Pacific Rubiales					
Alternativa Acciones Internacional					
Alternativa Acciones USA					
Caracal Global Balanceado*					
Caracal Recursos Naturales*					
Caracal Recursos Naturales II*					
Caracal TBS 2014*					
OPIC*					
Diversificado Básico					
Diversificado Conservador					
Diversificado Dinámico					
Diversificado Extremo					
Elavon Colombia Peso					
En Sus Manos Retiro - Foco en Educación					
En Sus Manos Retiro 2014					
En Sus Manos Retiro 2015					
En Sus Manos Retiro					
En Sus Manos Retiro Propto					
En Sus Manos Retiro Corta Plazo					
En Sus Manos Retiro Largo Plazo					
En Sus Manos Retiro Mediano Plazo					
Especial AFP Horizontes Ideal*					
Especial AFP Horizontes Ideal II*					
Hidrocarburos					
Hidrocarburos II					
Hidrocarburos III					
Horizonte*					
Innovati I					
Innovati II					
Innovati III					
Nota Convertible en Acciones de OTGROUP					
Plus*					
Renta En 180 días					
Renta En 7 meses					
Renta En 10 meses					
Renta Fija Colombia Peso					
Renta Fija Internacional Dólar					
Renta Fija Internacional Peso					
Titularización Estrategias Inmobiliarias					
Titularización Estrategias Inmobiliarias II					
Titularización Estrategias Inmobiliarias III					
Titularización Estrategias Inmobiliarias IV					
Titularización Estrategias Inmobiliarias V					
Transacción Voluntaria					

* Para alternativas recibidas de Horizonte el cálculo de rentabilidades inicia desde el 01/01/2014.

*PORVENIR S.A. como administradora del Fondo de Pensiones Voluntarias Porvenir, en adelante, el Fondo, informa que el presente documento, si está dirigido exclusivamente a los accionistas del Fondo, si lo es por el carácter informativo y su ámbito de las rentabilidades exclusivas de estos. Su contenido no debe entenderse como recomendación, consejo, sugerencia o asesoría tributaria ni consejo y por lo tanto, el afiliado debe consultar sus propios asesores contables y tributarios. Si De acuerdo con lo dispuesto por el reglamento del Fondo PORVENIR no adquiere ninguna responsabilidad fiscal o tributaria. Ni la información contenida en este documento es base sobre fuentes de financiamiento público o cualquier otro coberturas. Ni la información expresada en este documento, son datos ni el hecho de su publicación y pueden ser modificados en cualquier momento sin previo aviso. Ni las rentabilidades presentadas en el documento no son indicativas de futuros resultados. Asimismo y de acuerdo por la Ley 100 de 2000, es responsabilidad del afiliado como consumidor financiero, conocer las instrucciones y recomendaciones que imparten las entidades financieras sobre el manejo de sus productos y/o servicios. Por lo tanto, el afiliado deberá comparar el presente documento con la información de su cuenta de Fondo. Si encuentra alguna inconsistencia, debe reportarla a PORVENIR por cualquier canal de servicio al cliente para el afiliado.



porvenir en línea

Afiliados: Bogotá 7447678 • Cali 4857272 • Medellín 6048555 • Barranquilla 3856363 • Otras ciudades 018000 51 0800
Empresas: Bogotá 7425454 • Cali 4857771 • Medellín 6043222 • Barranquilla 3856363 • Otras ciudades 018000 51 8440

Facebook: porvenir pensiones y cesantías | Twitter: @porvenirficial

Editorial



Claudia Atzab
Gerencia de Clientes

Con el fin de continuar acompañándolo en los diferentes etapas de su vida, y teniendo de brújula día a día más herramientas para el manejo de sus inversiones, queremos poner a su disposición todos nuestros Canales de Servicio Electrónico (Porvenir Web - Auditoría de Porvenir - Porvenir móvil - Chat) y Puntos de Atención Rápida en Oficinas a través de los cuales vivirá las mejores experiencias y encontrará los informes y transacciones que le permitirán realizar el monitoreo de sus inversiones.

Nuestra estrategia E-servicio Servicio Porvenir ha sido diseñada pensando en su comodidad y en buscar cada día mejores y más fáciles maneras de hacer las cosas, son 5 canales digitales con todas las transacciones, servicios e información que usted requiere.

Esta estrategia fue reconocida en el marco del E-commerce Day Bogotá el pasado 5 de agosto, con el premio de mejor estrategia en la categoría Banca on Line y Servicios Financieros en Colombia.

Sea esta la oportunidad de invitelo a navegar por nuestros canales digitales esperando superar siempre sus expectativas.

Rentabilidades de las Alternativas en octubre tuvieron un comportamiento medurado.

En noviembre las alternativas de Pensiones Voluntarias tuvieron un desempeño positivo impulsado por el comportamiento de la Renta Fija en Colombia, las acciones internacionales y el dólar para las alternativas espuestas a tipo de cambio. Los portafolios conservadores se beneficiaron de la valorización de la deuda pública local, mientras que los portafolios de mayor perfil de riesgo se vieron favorecidos por la valorización de las acciones en Estados Unidos, aunque compensados parcialmente por la rentabilidad de las acciones domésticas.

Renta Fija y Dólar

El mercado de deuda pública en Colombia tuvo un comportamiento favorable, gracias a la estabilidad que exhibió la tasa de referencia del Banco de la República en 4,5%, mencionando que la actividad económica mantiene un ritmo de expansión cercano a la capacidad productiva del país, las expectativas de inflación cercanas a la meta, aunque se ha observado un deterioro en los términos de intercambio por la caída en los precios del petróleo. En cuanto a la tasa de cambio frente al dólar, esta se depreció en línea con la mayoría de monedas emergentes y por la devaluación de los precios de los hidrocarburos, principal producto de exportación de Colombia. [Pág. 2](#)

aprendiendo juntos con porvenir

Perfil de Riesgo

El Perfil de Riesgo es una herramienta que facilita al inversionista la toma de decisiones y estructuración de un portafolio que esté acorde a sus preferencias de riesgo, características, expectativas y necesidades de inversión.

Componentes del Perfil de Riesgo:



La Importancia:

- ✓ Conocimiento del cliente
- ✓ Toma de decisiones de inversión con base en el perfil del cliente
- ✓ Estructuración de un portafolio coherente con el perfil del cliente
- ✓ Nivelación de expectativas
- ✓ Resultados acordes al perfil
- ✓ Mejor asesoría
- ✓ Mayor satisfacción.



► **Rentabilidades de las Alternativas en octubre** tuvieron un comportamiento medurado



Fuente: Bloomberg, hasta el 26 de Noviembre de 2024

Acciones Internacionales y Locales

En Estados Unidos el crecimiento de la economía del tercer trimestre fue de 3.5% anual, liderado por el consumo y las exportaciones. La actividad manufacturera se expandió a un mayor ritmo al registrar una lectura de 69.0 en el ISM en octubre, frente a 56.6 observado un mes atrás. Así mismo, el mercado laboral mostró una creación de 214 mil nóminas no agrícolas y la tasa de desempleo se ubicó en 5.8% en octubre.

De otra parte, la Reserva Federal culminó su programa de compra de activos, con una reducción final de 15 mil millones de dólares, mencionando que la economía mantiene un crecimiento moderado, se han observado avances en el mercado laboral y que las tasas de interés permanecerán en un nivel bajo por un tiempo considerable.

Por otra parte, el Banco Central de Japón aumentó sus compras de activos financieros para estimular el débil desempeño de su economía y en China se redujeron las tasas de interés para moderar la desaceleración que presenta el gigante asiático, decisiones que generaron una valorización en los mercados de renta variable. En las acciones locales, la caída en los precios internacionales del petróleo afectó las acciones del sector energético.

¿Cómo fue el desempeño de los portafolios de Pensiones Voluntarias durante noviembre?

Los portafolios conservadores tuvieron un desempeño positivo, gracias a la valorización en la Renta Fija Local, las alternativas de liquidez a corto plazo y la exposición cambiaria al dólar, aunque compensado marginalmente por la Renta Variable Local.

Los portafolios moderados y agresivos tuvieron un desempeño favorable, por la valorización de la renta internacional, la Renta Fija Local y el dólar, aunque compensado parcialmente por el rendimiento de las acciones en Colombia.



Actualidad Porvenir

Innovation

Porvenir fue invitado a exponer su caso de negocio en el marco del "Innovation" por su estrategia de servicio en canales electrónicos, la persona encargada de liderar esta charla fue Claudia Azate, Gerente de clientes de Porvenir.

Qué es?

Innovation es una plataforma orientada al crecimiento, inspiración e implementación de modelos de innovación, a través de charlas magistrales y talleres presenciales; el asistente, ya sea empresario, emprendedor, directivo, trabajador o curules, va a tener que participar en procesos creativos de innovación y emprendimiento usando metodologías facilitadas por expertos en distintos campos de innovación.



Nuevo Servicio #857

Ahora marcando **#857** desde tu celular, podrás acceder de forma rápida, directa y sin costo a todos los servicios que te ofrece nuestra **Línea de Servicio al Cliente**. Comunícalos y accede a todos nuestros servicios.

Este Servicio no está habilitado para las siguientes ciudades: Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Medellín, Cali, Cartagena, Pereira y Santa Marta.

Acompañamiento Inteligente



"Llegue a Porvenir hace 9 años y tengo el trabajo que reúne lo que más me gusta, que es estar en contacto con clientes a quien asesoro para facilitar sus operaciones y lograr los mejores resultados y al mismo tiempo la oportunidad de estar informado permanentemente sobre el comportamiento de los mercados financieros mundiales.

Para mí es un gusto saber que con sus ahorros mis clientes han cumplido sus metas, como comprar su casa, asegurar la educación de sus hijos, disfrutar de una mejor pensión o construir un capital para el futuro de sus seres queridos.

También he podido participar en la evolución de PORVENIR, como una empresa cada vez más grande, comprometida con sus clientes y trabajadores, y orientada a brindar el mejor servicio, lo cual es motivo de orgullo y tranquilidad por el respaldo que puedo ofrecerle al país."

Mis consejos para todos los clientes son:

Para invertir hay que buscar ante todo una compañía sólida.

Es necesario que identifiquen su perfil de riesgo porque por la volatilidad del mercado, es mejor no especular, pero si quieren maximizar sus resultados, solo podrán hacerlo en opciones diferentes al tradicional CDT, como son las acciones o divisas.

Frase que lo caracteriza:

"Si sonrío, el espejo me devuelve la sonrisa, la actitud que tomo frente a la vida, es la misma que la vida tomeó conmigo" y la complementaré con un pensamiento personal y que en mi caso, debo cumplir con metas comerciales, y es "no basta con creer que puedo, sino con saber que puedo."

Tabla Rentabilidades

Informe de Rentabilidades Noviembre de 2014 Porvenir Inversiones Fondo de Pensiones Voluntarias

Fondo	Rentabilidad				
	Mes	180 días	6 meses	Año Corrido	Acumulada*
En Sea Menos Retiro Mediano Plazo	-3,23%	0,25%	0,60%	4,39%	3,19%
Especial AFP Horizonte Ideal*	23,42%	3,40%	1,64%	N/A	3,53%
Especial AFP Horizonte Ideal II*	27,12%	3,55%	1,67%	N/A	2,90%
Hidrocarburos	2,76%	-2,70%	-2,69%	-1,75%	9,42%
Hidrocarburos II	47,00%	376,04%	368,68%	136,01%	9,22%
Hidrocarburos III	8,79%	47,67%	47,26%	22,76%	8,73%
Horizonte*	-2,39%	-4,06%	4,37%	N/A	5,42%
Innovel I	9,30%	6,05%	6,20%	8,56%	7,48%
Innovel II	9,29%	6,05%	6,21%	8,56%	7,38%
Isagen II	19,47%	6,34%	2,39%	-5,62%	5,29%
Isagen III	11,42%	9,66%	5,02%	-6,59%	3,07%
Nota Convertible en Acciones de CITIGROUP Plus*	145,47%	61,48%	65,52%	9,29%	-23,92%
Renta Fija 75 meses	4,18%	5,74%	6,12%	9,89%	7,88%
Renta Fija Colombia Pesos	8,37%	2,36%	1,65%	3,24%	4,23%
Renta Fija Internacional Dólar	15,73%	37,63%	37,30%	16,49%	-0,14%
Renta Fija Internacional Pesos	7,28%	1,95%	1,72%	0,67%	0,72%
Titulización Estrategias Inmobiliarias	9,55%	7,69%	7,63%	7,24%	12,53%
Titulización Estrategias Inmobiliarias II	8,64%	6,97%	6,9%	6,63%	11,71%
Titulización Estrategias Inmobiliarias III	9,06%	7,30%	7,24%	6,89%	10,14%
Titulización Estrategias Inmobiliarias IV	9,46%	7,60%	7,55%	7,19%	8,75%
Titulización Estrategias Inmobiliarias V	9,45%	7,61%	7,55%	7,19%	7,45%
Transitoria Porvenir	1,42%	1,33%	1,32%	0,81%	4,97%
Alternativa Acciones USA	149,95%	58,88%	58,83%	N/A	58,55%
Óptima Global II	41,99%	N/A	N/A	N/A	-1,20%
Estrategias Inmobiliarias VI	9,46%	N/A	N/A	N/A	3,93%
Alternativa Renta Fija 180 V8	4,06%	N/A	N/A	N/A	3,67%
Alternativa Renta Fija 3 Años	4,75%	N/A	N/A	N/A	4,75%

* Para alternativas recibidas de Horizonte el cálculo de rentabilidades inicia desde el 01/01/2014.

Porvenir S.A. como administradora de Fondos de Pensiones Voluntarias Porvenir, en adelante el Fondo, informa que el presente documento, si está dirigido exclusivamente a los afiliados al Fondo, si Da de conocer información y su emisión es de responsabilidad exclusiva del afiliado. Si el documento no se debe considerar como recomendación, consejo, sugerencia o asesoría tributaria ni consejo y por lo tanto, el afiliado debe consultar sus propios asesores contables y tributarios. Si De acuerdo con lo dispuesto por el reglamento del Fondo, Porvenir no adquiere ninguna responsabilidad fiscal o tributaria. VI) La información contenida en este documento se basa sobre fuentes de conocimiento público consideradas confiables. VII) Las opiniones expresadas en este documento, son válidas a la fecha de su publicación y pueden ser modificadas en cualquier momento sin previo aviso. VIII) Las rentabilidades presentadas en el documento no son indicativas de futuros resultados. Asesorado a lo establecido por la Ley 1328 de 2009, es responsabilidad del afiliado como consumidor financiero, observar las Instrucciones y recomendaciones que imparten las entidades financieras sobre el manejo de sus productos y/o servicios. Por lo tanto, el afiliado deberá compare el presente documento con los movimientos de su cuenta de Fondo. Si encuentra alguna inconsistencia, debe reportarla a Porvenir por cualquier canal de servicio recibido para el efecto.



porvenir en línea

Afiliados: Bogotá 7447678 • Cali 4857272 • Medellín 604555 • Barranquilla 3855151 • Otras ciudades 018000 51 0800

Empresas: Bogotá 7425454 • Cali 4857171 • Medellín 6043222 • Barranquilla 3856363 • Otras ciudades 018000 51 8440

Facebook: @porvenir-pensiones y cesantías | Twitter: @porveniroficial | Website: www.porvenir.com.co

11. Resumen Ejecutivo:

El 7 de julio comenzó el proceso de práctica universitaria en la AFP PORVENIR S.A, una empresa perteneciente al Grupo Aval de Luis Carlos Sarmiento. El área de desarrollo de la práctica fue en Mercadeo en la dirección de fidelización y pensiones voluntarias.

Una de las responsabilidades asignadas al practicante se basaba en diagramar mes a mes el Boletín actualidad, una herramienta de comunicación que llegaba a los diferentes clientes de Pensiones Voluntarias por medio de EMM y también en los extractos mensuales. El primer mes que se reunieron los temas y el contenido para el boletín, se identificaron diferentes en esta herramienta, se concluyó que esta estaba siendo desaprovechada y que a través de un rediseño se podría optimizar la eficacia y efectividad del boletín, así fue como esta tarea se convirtió en el proyecto líder.

Uno de los primeros pasos del proyecto fue definir la pregunta problema. ¿Qué tipo de reestructuración y cambios se pueden aplicar en el boletín Actualidad Porvenir para que este sea interesante y atrayente para todos los clientes de pensiones voluntarias, que logre transmitir la información de una manera atractiva dinámica y comprensible por cualquier persona? A partir de esta se comenzó a recolectar información a través de clientes, fuerza de ventas, área jurídica, área de producto... para establecer los diferentes puntos de mejora que se podrían implementar en el boletín.

En una primera etapa de reestructuración del Boletín Actualidad se decidió nutrir el contenido, para esto se diseñaron diferentes secciones entre las que encontramos Editorial, Artículo Económico, Aprendiendo Juntos Con Porvenir, Acompañamiento Inteligente, Servifacil y Tabla de Rentabilidades. Con este cambio se buscó generar contenidos más elaborados, planificados e interesantes para todos los clientes. La editorial y acompañamiento inteligente se convirtieron en dos grandes novedades del boletín ya que a través de la editorial los altos cargos de la compañía podrían comunicarse con los clientes y al mismo tiempo generar cierto status en la herramienta y en la sección de acompañamiento Inteligente se estaría promocionando los comerciales más importantes de la compañía compartiendo sus logros y puntos fuertes a través del boletín.

En una segunda etapa de cambios, se comenzó a buscar una nueva imagen moderna que atrajera más lectores y que le diera un nuevo aire de frescura al boletín, para este cambio la agencia de publicidad Ogilvy colaboro proporcionando diferentes propuestas de imagen.


Luego de establecer los diferentes cambios, en noviembre se comenzó el proceso de levantamiento de información para las diferentes secciones del boletín: para la editorial, Claudia Alzate, la gerente de clientes redactó el artículo, en aprendiendo juntos se habló sobre perfil de inversión, en acompañamiento inteligente se promociono al consulto Cesar Lugo, se redactó un artículo de servifacil y en actualidad porvenir se promociono el evento innovacion.

A final de noviembre se imprimió el primer nuevo Boletín Actualidad Porvenir y en la primera semana de diciembre se distribuyó en los extractos, los comentarios fueron muy positivos tanto por

parte de clientes como por parte de funcionarios, esto se concluyó a través de la tabulación realizada para conocer el grado de satisfacción de los usuarios regulares del boletín.

A mediados de Diciembre se finalizó el proyecto líder dejando como conclusión principal que los cambios en el boletín fueron aceptados por el segmento de pensiones voluntarias de una manera positiva y que este proyecto dejó finalmente un valor agregado al departamento de mercadeo de Porvenir S,A

2. MATRIZ FINAL DE ANÁLISIS DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS DEL ESTUDIANTE EN PRACTICA PROFESIONAL

COMETENCIAS PERSONALES					
Para cada definición por favor indique con una X en LA CASILLA CORRESPONDIENTE la periodicidad con la que observa que el estudiante posea en práctica dicha competencia. Si en el desempeño de la Práctica empresarial y dentro las condiciones de la empresa no se han presentado situaciones donde el estudiante haya podido demostrar dicha competencia por favor deje la casilla en blanco.					
DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	SIEMPRE	NO APLICA
1. Tiene disposición para trabajar por objetivos claros	X				
2. Tiene un trato amable y cordial con los demás	X				
3. Tiene facilidad para trabajar en colaboración con otros	X				
4. Reconoce y valora lo que otros hacen	X				
5. Busca información suficiente para cumplir con los objetivos trazados		X			
6. Cuestiona y busca diferentes alternativas para lograr resultados	X				
7. Tiene facilidad para recibir retro de manera constructiva		X			
8. Logra hacerse entender por los demás	X				
9. Tiene claridad y firmeza en su expresión oral	X				
10. Se anticipa a situaciones futuras		X			
11. Desarrolla acciones considerando otras alternativas		X			
12. Tiene en cuenta los efectos que sus acciones tienen a largo plazo		X			
13. Identifica oportunidades de mejora para la entidad		X			
14. Utiliza y toma precedentes en todas las tareas en las que se involucra		X			
15. Se pone al frente de su equipo de trabajo, obteniendo los resultados esperados.		X			
16. Tiene seguridad en sí mismo	X				
17. Toma decisiones con criterio propio	X				
18. Reconoce y valora sus capacidades y competencias	X				
19. Mantiene posturas claras en situaciones de controversia	X				
20. Maneja situaciones de tensión	X				
21. Conserva su capacidad de análisis en una situación de crisis	X				
22. Sabe argumentar y defender sus ideas frente a terceros	X				
23. Fomenta alianzas para lograr consensos	X				
24. Tiene la capacidad para acomodarse en situaciones y contextos sociales diferentes	X				
25. Organiza de manera clara sus ideas y sabe presentarlos por escrito		X			
26. Reconoce y se le facilita identificar los aspectos más relevantes de una situación o problema		X			
27. Tiene capacidad para resolver un problema articulando diversos enfoques, conceptos, y explicaciones alternativas.		X			
COMENTARIOS Y/O RECOMENDACIONES FINALES SOBRE EL DESEMPEÑO Y/O RENDIMIENTO DEL ESTUDIANTE					
Sebastian tiene todas las competencias para ser un profesional muy exitoso.					
 FIRMA DEL JEFE O SUPERVISABLE DE PRACTICA					
FECHA EVALUACIÓN FINAL DE LA PRACTICA PROFESIONAL					



PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
 PROGRAMA DE PRACTICAS UNIVERSITARIAS - PRÁCTICA PROFESIONAL
 MATRIZ FINAL DE ANÁLISIS DE RENDIMIENTO Y COMPETENCIAS ELABORADA POR EL JEFE INMEDIATO

Nombre del Estudiante: AFP Porenyr.
 Apellido Paterno: Mercedes.
 Nombre completo del Estudiante: Sebastian Sanchez Zuniga.
 Jefe e Interventor de la Práctica: Bernardo Sanchez.
 Cargo del jefe e Interventor de Práctica: Director Producto - Fidy Carolas.

1. MATRIZ FINAL DE ANÁLISIS DE RENDIMIENTO DEL ESTUDIANTE EN PRACTICA PROFESIONAL

Para cada criterio por favor indique el porcentaje correspondiente, dentro del rango indicado, de acuerdo a la escala de calificación que identifica el desempeño del estudiante.

ASPECTO	ESCRIBA EL % CORRESPONDIENTE DE 0% - 100%	NO APLICA 00	ESCALA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
1. ACTITUD PERSONAL Y PROFESIONAL EN LA PRÁCTICA			EXCELENTE
Asumió las responsabilidades asignadas con ENTUSIASMO y COMPROMISO	90%		100% - 90%
Mostró ACTITUD positiva y DISPOSICIÓN hacia el trabajo	90%		BUENO
Tiene gran RESPONSABILIDAD con las tareas asignadas, finalizadas como desafíos	90%		85% - 75%
Muestra INTERÉS en la PRÁCTICA PROFESIONAL y PROFESIONAL en el trabajo de los estudiantes e Incomentarios	95%		ACCEPTABLE
Cumplió con la PLURALIDAD esperada	85%		70% - 60%
2. RELACIONES PERSONALES Y PROFESIONALES EN LA ENTIDAD			DEFICIENTE
Identificó la MISIÓN y PRINCIPIOS de la Entidad	90%		50% - 0%
Estableció los canales de COMUNICACIÓN e INTERCAMBIO necesarios para realizar su trabajo	95%		NO APLICA
MANTIENE BUENAS RELACIONES PERSONALES Y PROFESIONALES CON SUS SUPERIORES Y COLLEGAS	100%		X
Trabaja en la generación de una SENSIBILIDAD DE TRABAJO APROPIADA al interior de la Entidad	95%		
3. ALCANCE DEL TRABAJO REALIZADO			
Cumplió con las funciones y trabajos propuestos en la CALIDAD esperada	90%		
Cumplió con los OBJETIVOS y METAS planeados durante la práctica	90%		
Cumplió con la OPORTUNIDAD (capacidad de respuesta efectiva y eficiente) frente a las funciones y actividades de la práctica	90%		
Fue un aporte real al DESARROLLO CONCEPTUAL y realización del proyecto líder	95%		
Hay un VALOR AGREGADO que deja el (a) estudiante a través de su proyecto líder	95%		
4. EL IMPACTO DEL TRABAJO REALIZADO			
Contribuyó a mejorar los OBJETIVOS y ORIENTACIONES del trabajo propuesto	100%		
Realizó ACTIVIDADES CONCRETAS de trabajo en procura de los objetivos planteados	100%		
Logró el MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN del área de prácticas y/o la Entidad	100%		

