

INFORME PRÁCTICAS EMPRESARIALES BANCO DAVIVIENDA

KAREN DANIELLA MORENO RODRÍGUEZ

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2016

INFORME PRÁCTICAS EMPRESARIALES BANCO DAVIVIENDA

KAREN DANIELLA MORENO RODRÍGUEZ

Trabajo de grado para optar al título de profesional en Negocios Internacionales

Asesor

EDISON ORLANDO GARZÓN CÉSPEDES

Profesional en Comercio Internacional

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS DE VILLAVICENCIO

NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2016

Autoridades académicas

P. JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector general

P. MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O. P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P.

Vicerrector académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano De La Facultad De Negocios Internacionales

Nota de Aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS
Decano de Facultad de Negocios Internacionales

EDISON ORLANDO GARZON CESPEDES
Director Trabajo de Grado

PAOLA ANDREA CELIS CAJICA
Jurado

Villavicencio, Octubre de 2016

Quiero dedicarle este trabajo primero a Dios por darme la vida y la fortaleza para culminar
este proyecto de vida.

A mis padres Fredy Moreno Franco y Luz Mary Rodríguez por su entrega, dedicación y
convicción en este gran paso.

A mi futuro esposo Camilo Parrado Nieto por su amor, compañía y apoyo incondicional.

Tabla de contenido

| | Pág. |
|---|------|
| Resumen | 1 |
| Introducción | 2 |
| 1. Banco Davivienda | 3 |
| 1.1 Historia | 3 |
| 1.2 Nuestra Marca | 4 |
| 1.3 Misión | 5 |
| 1.4 Organigrama del Banco Davivienda | 5 |
| 1.5 Líneas de negocio | 6 |
| Fuente: Banco Davivienda | 7 |
| 1.6 Participación en el mercado | 7 |
| 2 Análisis de mis actividades | 8 |
| 2.1. Desempeño operativo | 8 |
| 2.2. Desempeño Comercial | 10 |
| 3. Herramientas | 12 |
| 3.1. Herramientas comerciales | 12 |
| 3.2. Herramientas de gestión | 13 |
| 3.3. Microsoft Office | 13 |
| Conclusiones | 14 |
| Referencias Bibliográficas | 15 |

Tabla de Diagramas

| | Pág. |
|---|------|
| <i>Diagrama 1.</i> Organigrama Banco Davivienda. Creación Propia, Datos tomados de la intranet banco Davivienda, junio 2016 | 6 |
| <i>Diagrama 2.</i> Diagrama de procesos. Creación propia..... | 10 |

Lista de Imágenes

| | Pág. |
|--|------|
| <i>Imagen 1.</i> Un banco con una tendencia de crecimiento estable. Informe ejecutivo junio 2016 | 4 |
| <i>Imagen 2.</i> Davivienda, líneas de negocio. Informe ejecutivo junio 2016..... | 7 |
| <i>Imagen 3.</i> Objetivos mes de agosto del 2016. Creación propia..... | 9 |
| <i>Imagen 4.</i> Matriz de seguimiento para el análisis de las líneas de negocios. | 9 |
| <i>Imagen 5.</i> Toma comercial vehículo mes de julio de 2016 | 11 |
| <i>Imagen 6.</i> Feria comercial mes de octubre de 2016..... | 11 |
| <i>Imagen 7.</i> Recuperado intranet Davivienda..... | 12 |

Lista de tablas

Pág.

| | |
|---|---|
| Tabla 1 <i>Participación en el mercado colombiano</i> | 7 |
|---|---|

Resumen

En el presente trabajo expongo el conocimiento adquirido en el desarrollo de las prácticas empresarias en el Banco Davivienda como aprendiz universitario en el cargo de apoyo para la jefatura de zona, dando a conocer los procesos y funciones desempeñados en el cargo, poniendo en práctica el conocimiento adquirido en mi formación académica, lo cual me permitió desarrollar y mejorar mis habilidades como profesional en negocios internacionales, teniendo en cuenta que la Universidad Santo Tomas con sede en Villavicencio, forma profesionales integrales, con la capacidad para interpretar teorías actualizadas en la aprobación de herramientas administrativas, económicas, financieras, y el desarrollo de habilidades gerenciales.

Palabras claves: Análisis Financiero, Tableros de Control, Finanzas, Sector Económico, Banco, Entidad Financiera, Crédito, Recopilación de datos, Análisis de variables, indicadores económicos, bolsa de colocación, líneas de negocio, análisis de la oferta, tableros de control, Base de datos, cumplimiento, metas, estrategias de mercado.

Introducción

Este trabajo pretende dar a conocer al lector los procesos desarrollados dentro del Banco Davivienda como practicante en formación para lograr el título de Profesional en Negocios Internacionales, estas prácticas fueron llevadas a cabo como Aprendiz Universitario de apoyo para la jefatura de zona, implementando tableros de control que permitieran medir y analizar las diferentes bancas de la Sucursal Meta y Casanare.

Dentro de estas funciones doy a conocer el aprendizaje obtenido en el sector financiero, y como se pueden establecer estrategias de planeación y control dentro de las organizaciones para alcanzar metas específicas que involucran el mercado y el comportamiento del consumidor. Adicionalmente se puede observar como los conocimientos obtenidos en Microsoft me permiten crear y aplicar herramientas para el desarrollo de mis funciones y así lograr una optimización en el uso de la información y de los tiempos implementados en cada una de las tareas a ejecutar.

Para finalizar es importante determinar cómo cada labor desempeñada estuvo relacionada con mi formación académica, como se logró llevar a cabo las destrezas adquiridas como estudiante y que factores incidieron para lograr desenvolverme en el sector financiero debido a la amplia información utilizada.

1. Banco Davivienda

Durante cuatro décadas hemos participado activamente en la construcción de Colombia y nos hemos convertido en un referente importante en el sector financiero del país, hacemos parte del Grupo Empresarial Bolívar, que por más de 75 años ha acompañado a las personas, a las familias y a las empresas en el cumplimiento de sus objetivos. Somos reconocidos por el manejo único de nuestra imagen a través de la comunicación, convirtiéndonos en una de las cinco marcas más valiosas y el primer banco en recordación publicitaria en Colombia.

Nuestro portafolio integral de productos y servicios atiende las necesidades de personas, empresas, sector rural, minería y energía, con innovación constante y ofertas exclusivas para cada segmento, y somos el banco exclusivo en Colombia para el manejo de las tarjetas Diners.

Contamos con un equipo de más de 16.000 personas para servir a más de 7 millones de clientes a través de 749 oficinas, y contamos con alrededor de 2.200 ATM'S a nivel regional. Además de Colombia, también tenemos operaciones en Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador y Miami, en los Estados Unidos. (Banco Davivienda, 2012)

1.1 Historia

El banco Davivienda nace en agosto de 1972 su oficina principal se ubicó en la ciudad de Bogotá y tres sucursales más en Medellín, Cali y Barranquilla, a la fecha ha logrado entrar en gran parte del mercado colombiano, por su rápido crecimiento y diversidad de productos logro expandirse al exterior. Su interés por mejorar la experiencia del servicio bancario le permitió obtener un premio de innovación financiero con su aplicación Daviplata, este premio fue otorgado por la Federación Latinoamericana de Bancos, en la conferencia del Comité Latinoamericano de Automatización Bancaria (Clab) 2013.

A continuación hago referencia a varias fechas importantes para el crecimiento del banco Davivienda:

1972: Nace Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda – Davivienda Davivalores.

2000: Absorbe Inversiones Delta Bolívar.

2004: Adquiere al Banco Superior.

2007: Compra Bancafé y Filiales.

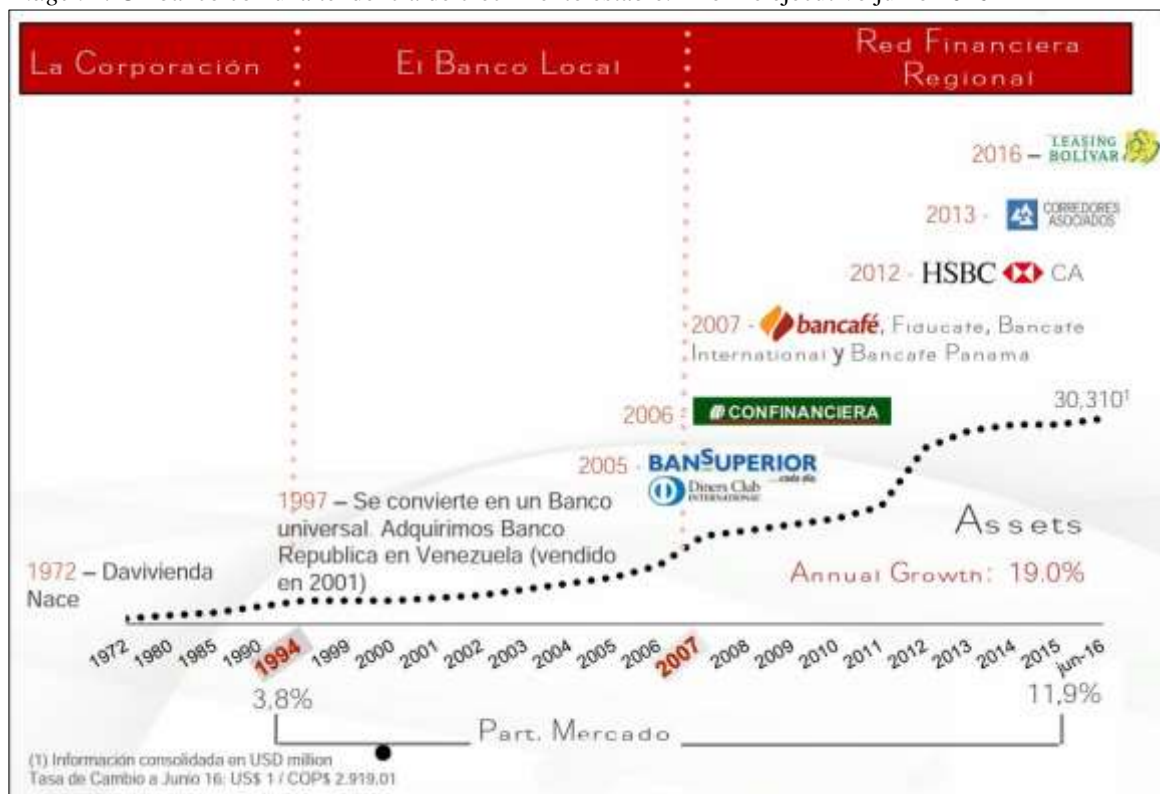
2011: Inscribe acciones en el Registro Nacional de Valores.

2012: A finales del año compra HSBC (Costa Rica, Honduras y Salvador).

2013: En Septiembre de este año cierra con la compra de Corredores Asociados, y recibe el reconocimiento IR Emisor Estándar Internacional Bolsa de Valores.

2016: Compra Leasing Bolívar, actualmente Leasing Davivienda.

Imagen 1. Un banco con una tendencia de crecimiento estable. Informe ejecutivo junio 2016



Fuente: Banco Davivienda

1.2 Nuestra Marca

Davivienda es una de las marcas más queridas y recordadas por los colombianos, el desarrollo del concepto publicitario “en estos momentos su dinero puede estar en el lugar equivocado” ha sido uno de los más exitosos en Colombia, mercedor de importantes premios y reconocimientos. Nuestros comerciales alegres y descomplicados son un referente de la publicidad en el país, logrando que nuestra imagen sea asociada con atributos como amabilidad, cercanía, dinamismo, alegría y profesionalismo. Desde 1973 adoptamos la Casita Roja como

nuestro logo, que se ha convertido en parte de la vida cotidiana de los colombianos, y ya es reconocido de manera internacional.

En Colombia nos identifican como una banca innovadora y sólida, que busca hacerles la vida más fácil a las familias y más eficiente el manejo bancario y financiero a las empresas de todos los sectores.

La esencia de nuestra marca en Colombia se ha construido a través de nuestro servicio, nuestro respaldo, nuestro recurso humano, nuestra publicidad, y por supuesto, nuestras ofertas de valor, con estos atributos, es el momento de continuar construyendo nuestra marca en aquellos países en donde estemos presentes.

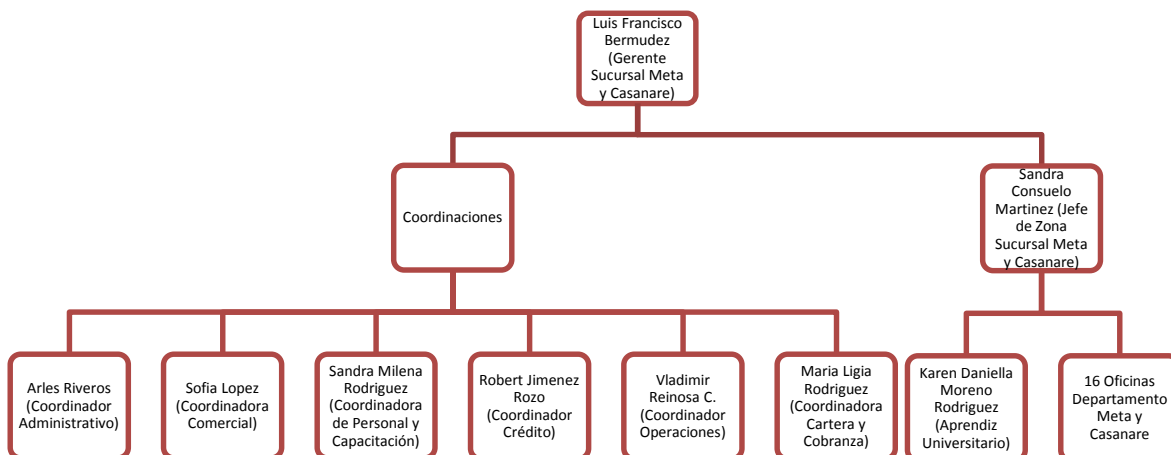
1.3 Misión

Generar Valor para nuestros accionistas, clientes, colaboradores y terceros relacionados, apoyados en las siguientes destrezas: Conocimiento del cliente, manejo del riesgo, tecnología y procesos, innovación, sinergia empresarial, conocimiento del negocio, manejo emocional de las relaciones.

1.4 Organigrama del Banco Davivienda

El banco Davivienda en Colombia está dividido en siete regiones, Antioquia, Bogotá y Cundinamarca, Centro Sur, Costa, Eje Cafetero, Santanderes y Arauca, y Valle y Cauca; cada regional se divide en sucursales. La sucursal Meta y Casanare se encuentra dentro de la regional Centro Sur y su distribución jerárquica es de la siguiente manera:

Diagrama 1. Organigrama Banco Davivienda. Creación Propia, Datos tomados de la intranet banco Davivienda, junio 2016



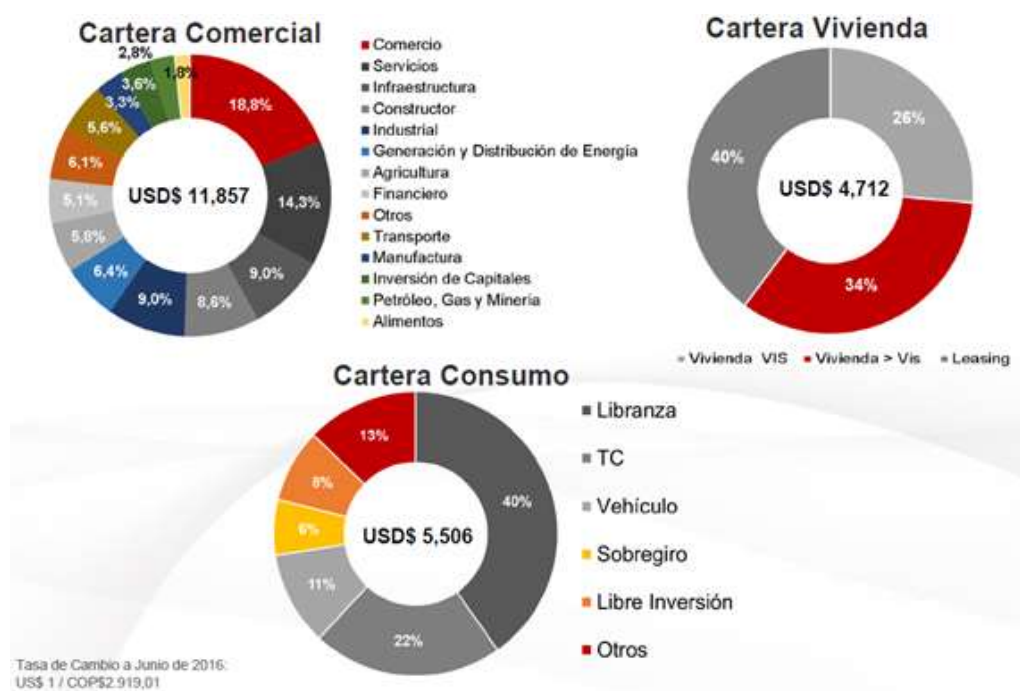
Fuente: banco Davivienda

1.5 Líneas de negocio

El banco Davivienda continúa consolidándose en el sector financiero creando nuevas líneas de negocio, con las cuales le permite brindar a sus clientes un portafolio diversificado que responda a sus necesidades.

En la actualidad cuenta con una cartera amplia de productos adaptada a cada sector, lo que le permite consolidarse como el tercer banco por activos en Colombia. En la siguiente imagen se puede observar la participación en de cada cartera en el mercado.

Imagen 2. Davivienda, líneas de negocio. Informe ejecutivo junio 2016.



Fuente: Banco Davivienda

1.6 Participación en el mercado

Davivienda ha ganado participación desde su conversión a banco. Actualmente se encuentra consistentemente posicionado entre los tres primeros bancos del país. (Banco Davivienda, 2012)

Tabla 1 Participación en el mercado colombiano

| | Davivienda | | % Participación del Mercado | Ranking |
|----------------------|------------|----------|-----------------------------|---------|
| | Mar 2015 | Mar 2016 | | |
| Activos | 57.472 | 66.520 | 11,9% | 3 |
| Cartera Bruta | 43.956 | 52.540 | 13,4% | 2 |
| Vivienda + Leasing | 11.224 | 12.942 | 23,4% | 1 |
| Consumo | 11.692 | 13.058 | 13,1% | 1 |
| Comercial | 21.040 | 26.540 | 11,2% | 3 |
| Depósitos | 35.141 | 40.995 | 12,2% | 3 |
| Bonos | 7.647 | 8.328 | 20,7% | 2 |
| Patrimonio | 6.754 | 7.795 | 10,0% | 3 |
| Ingresos Financieros | 1.272 | 1.685 | 13,5% | 2 |
| Utilidad Neta | 386 | 431 | 15,2% | 3 |
| Fondo de pensiones | 854.087 | 873.320 | 5,7% | 4 |

Fuente: www.davivienda.com

2 Análisis de mis actividades

Mi cargo dentro del banco Davivienda surge por la necesidad de analizar cifras y procesos macroeconómicos de manera detallada permitiendo generar reportes e informes para implementar estrategias, me desempeñe como aprendiz universitario para la Jefatura de Zona, cumpliendo horario de oficina de lunes a viernes (8 A.M. a 12 P.M. y 2 P.M. a 6 P.M.), mi actividad consistía en desarrollar tableros de control con los cuales se pudiera medir el cumplimiento de las metas de la sucursal, la sucursal está compuesta por 11 oficinas correspondientes al departamento del Meta y 5 al departamento del Casanare, a través de estos tableros se podía conocer y medir el cumplimiento semanal y mensual de cada una de ellas, además permitía evaluar el comportamiento del mercado frente al sector financiero.

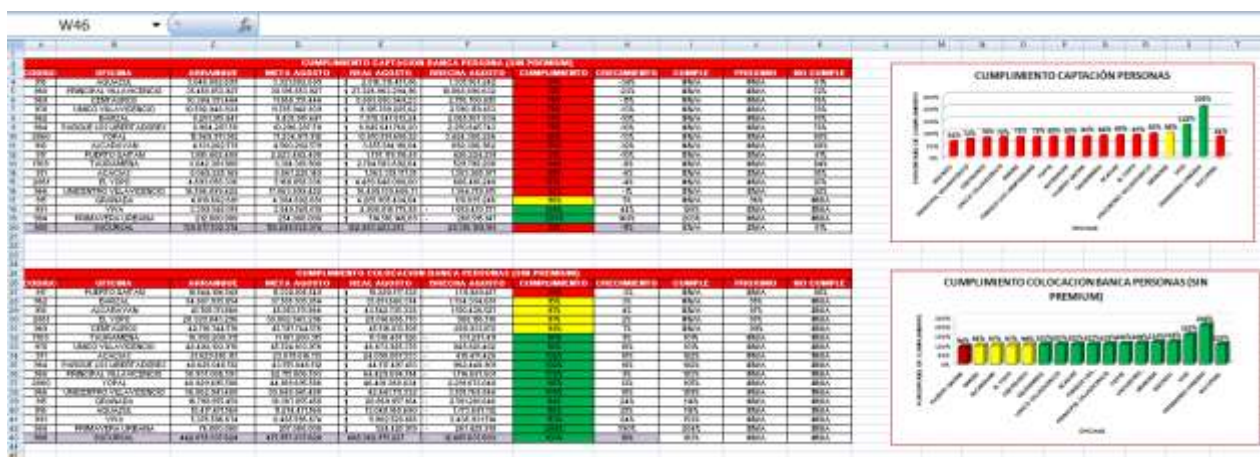
Los tableros de control permiten implementar estrategias de mejoramiento tanto comerciales como operativas, para poder alcanzar las metas estipuladas por las directivas del banco; dentro de mis labores operativas realizaba análisis de la oferta y la demanda, facilitaba información referente al mercado, apoyaba en el manejo y organización de la información, realizaba el estudio y comparación para la medición de la bolsa de colocación y la bolsa de sinergia.

También desarrollaba buenas relaciones comerciales con clientes naturales y empresas, fortaleciendo mis capacidades como profesional en Negocios Internacionales.

2.1.Desempeño operativo

Mis funciones se centraron en la operatividad de las oficinas, por ello tuve que desarrollar tableros de control que facilitarían el manejo de la información, el análisis de variables económicas, las proyecciones trimestrales y el cumplimiento de las metas, de esta manera lograba determinar cuáles eran los segmentos del mercado con falencias y que requerían acciones correctivas, para poder cumplir con los objetivos y metas propuesta.

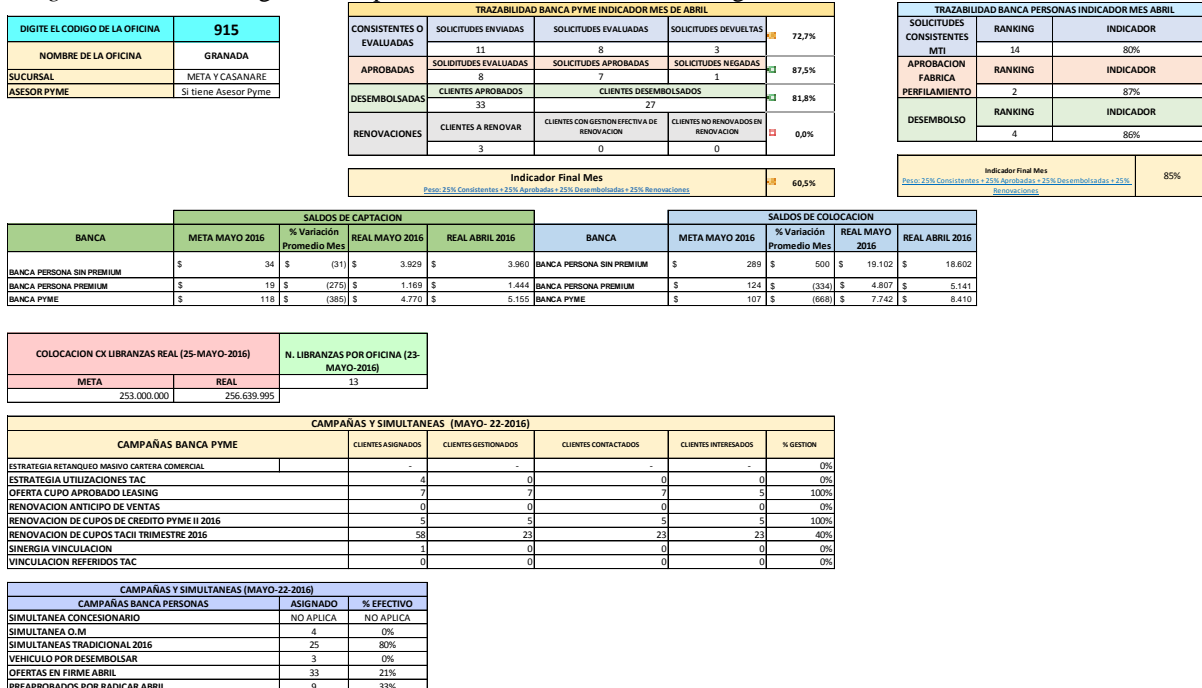
Imagen 3. Objetivos mes de agosto del 2016. Creación propia.



Fuente: Banco Davivienda

Estos tableros se realizaron en Excel teniendo en cuenta que esta herramienta nos facilita la programación y el análisis numérico, permitiéndonos generar informes y graficas del comportamiento de las oficinas.

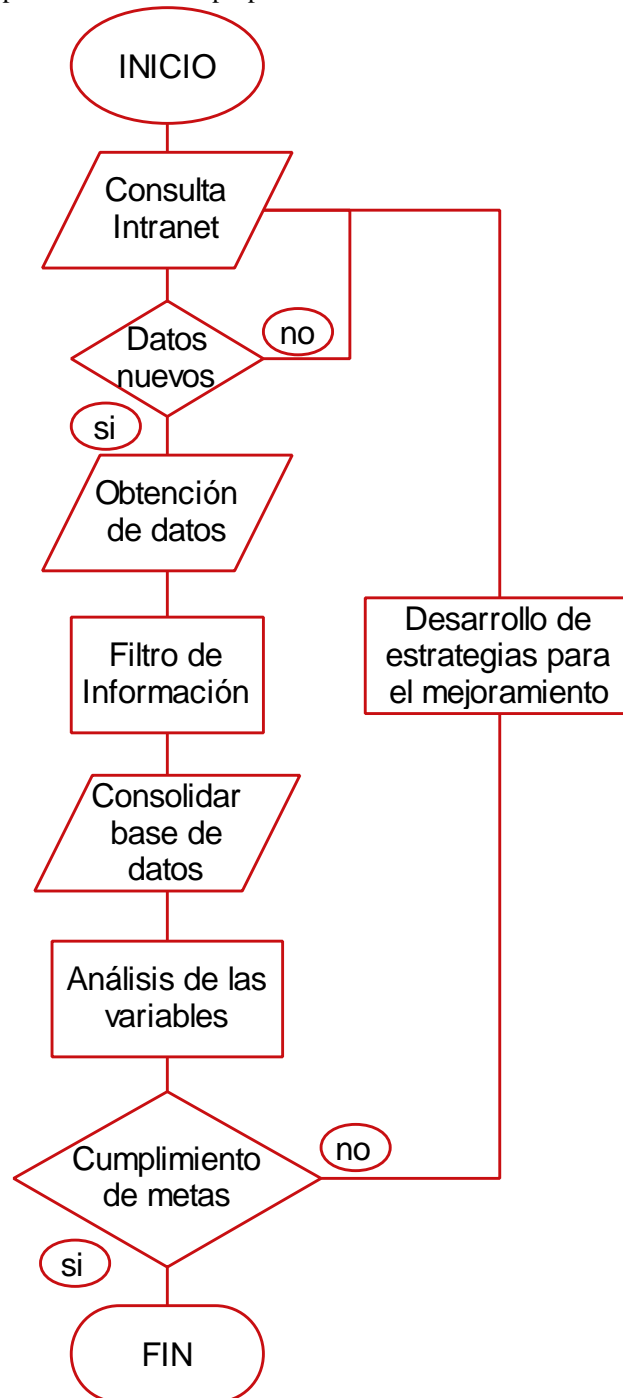
Imagen 4. Matriz de seguimiento para el análisis de las líneas de negocios.



Fuente: Banco Davivienda

A continuación el diagrama mostrará de forma detalla el objetivo de los procesos operativos para el cumplimiento de la metas dentro de la sucursal Meta y Casanare.

Diagrama 2. Diagrama de procesos. Creación propia.



Fuente: Banco Davivienda

2.2.Desempeño Comercial

Dentro de las estrategias del banco el área comercial recibe mayor profundización porque permite atraer clientes y convenios nuevos para la lograr una mayor captación y colocación, de acuerdo con esto tuve la oportunidad de participar en diversas estrategias comerciales para el

cumplimiento de los objetivos, en el mes de julio hice presencia en una toma comercial de vehículo con el fin de generar alianzas estratégicas con las empresas de transporte público y privado, así mismo en los primeros días del mes de octubre realizamos una feria comercial, generando un espacio de interacción entre los sectores empresariales y las personas naturales logrando una comercialización efectiva, y a su vez, relacionándonos directamente con las necesidades del cliente.

Imagen 5. Toma comercial vehículo mes de julio de 2016



Fuente: Tomada por el Autor

Imagen 6. Feria comercial mes de octubre de 2016.



**Feria
comercial**

El banco Davivienda sucursal Meta y Casanare realiza su feria en el centro comercial Viva Villavicencio. Directivos y equipo comercial convocan a sus clientes y público a participar.

Fuente: Llano 7 días, 8 y 9 de octubre de 2016.

3. Herramientas

Para poder cumplir con el desarrollo de mis actividades diarias el banco Davivienda me proporciono una serie de herramientas que facilitaron mi proceso de formación y el desempeño de mis labores, mediante la intranet accedemos a la plataforma empresarial en la cual podemos encontrar las herramientas comerciales, de gestión y la red comercial, la última nos permite adquirir los informes diarios, semanales y mensuales de las líneas de negocio de la sucursal Meta y Casanare.

Imagen 7. Recuperado intranet Davivienda.

The image shows the Davivienda Intranet interface. At the top, there is a red header with the Davivienda logo on the left and the text 'Intranet VILLAVICENCIO' on the right. Below the header is a navigation menu with links for 'Inicio', 'Novedades', 'Nuestro Banco', 'Herramientas', 'Bienestar', and 'Nuestra Red'. A search bar is located on the right side of the menu. The main content area is divided into several sections. On the left, there is a section titled 'Nuestras Estrategias' featuring a photo of two women and the text 'En presencia de mis clientes no consumo alimentos.' with the 'MI CASA' logo. Below this is a 'Soy 10' section with a quote from María Mercedes Márquez. On the right, there is a 'Mis Enlaces Favoritos' section with a list of links: 'Herramientas de Gestión', 'Domo', and 'SIGHUEME'. Below that is a 'Comunidades' section with three icons: 'Interés General', 'Nuestras Estrategias', and 'Red Comercial'. At the bottom, there is a 'Otros temas de interés' section with four promotional tiles: '¡Ahora podrás asegurar tus transacciones!', 'Torneo Internacional Vóley Playa', 'Normas Tributarias', and 'Concurso Tarjeta de Crédito - Medios de Pago'.

Fuente: Banco Davivienda

3.1. Herramientas comerciales

Esta herramienta permite administrar la información de productos y servicios de captación y colocación, a través de ella podemos conocer los saldos, las variaciones, informes de

seguimiento, gestiones rentables, las metas de dinero de las oficinas, la sinergia entre bancas, las estrategias de dirección comercial para la banca PYME y personas, esto con el fin de conocer la planeación estratégica del negocio.

3.2. Herramientas de gestión

A través de esta herramienta se puede administrar las operaciones, el servicio al cliente, mercadeo y venta de productos, el diseño y la administración de canales para los productos y servicios, permitiendo conocer la gestión de canales para cumplir con los procesos estratégicos.

3.3. Microsoft Office

Para poder realizar el análisis y la programación de la matriz de seguimiento se utilizó Microsoft Excel, teniendo en cuenta que se requería un software que permitiera realizar tareas contables y financieras, este software era el adecuado ya que sus funciones están desarrolladas específicamente para crear y trabajar con hojas de cálculo.

Conclusiones

La práctica empresarial permite evaluar y poner en práctica el conocimiento teórico adquirido durante el periodo de formación académica, con lo cual pude determinar cuáles eran mis fortalezas y debilidades en el campo laboral, tomando acciones que lograron mejorar mis capacidades y destrezas, convertirme en una profesional integral.

Durante el periodo de aprendizaje empresarial pude conocer cómo funcionan las estructuras jerárquicas de una compañía, también cómo se desarrolla el trabajo con tiempos establecidos, el cumplimiento de metas y el desarrollo de estrategias de mercado que permitían lograr objetivos teniendo en cuenta las dificultades en el mercado nacional.

Ser aprendiz universitario en el Banco Davivienda me permito crecer no solo de manera académica y profesional sino también como persona, teniendo en cuenta que para el alcance de las metas y el desarrollo de mis funciones era imprescindible el trabajo en equipo, el cual logre conformar en conjunto con el personal administrativo y los directores de las 16 oficinas de las sucursales Meta y Casanare.

Para el desarrollo de la práctica empresarial dentro del Banco Davivienda fue necesario poner en práctica el conocimiento en bases de datos, contabilidad, Excel y el análisis del sector financiero, adquiriendo una gran experiencia en el sector comercial y económico.

Referencias Bibliográficas

Banco Davivienda. (2012). *Plataforma Estratégica*. Recuperado el 09 de 10 de 2016, de Davivienda: www.davivienda.com