

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL – BANCO DAVIVIENDA
ATENCIÓN AL CLIENTE



YESSICA ANDREA LEÓN REY



UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2019

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL – BANCO DAVIVIENDA
ATENCIÓN AL CLIENTE

YESSICA ANDREA LEÓN REY

Informe final de práctica presentado como requisito para optar al título de profesional en
Negocios Internacionales

Asesor

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS
Profesional en Comercio Exterior

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2019

Autoridades Académicas

P. JUAN UBALDOLOPEZ SALMANCA, O.P.

Rector General

P. MAURICIO CORTES GALLEGO, O.P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.

Rector sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICÁ GAMBOA, O.P

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Dra. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de división sede Villavicencio

Dr. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano Facultad de Negocios Internacionales

Nota de aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS
Decano de Facultad de Negocios Internacionales

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS
Tutor

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE
Jurado

EDISON ORLANDO GARZÓN CESPEDES
Jurado

Villavicencio, febrero de 2019

Contenido

	Pág.
Glosario	10
Resumen	13
Abstract	14
Introducción.....	15
1. Objetivos.....	16
1.1 Objetivo General.....	16
1.2 Objetivos Específicos	16
2. Perfil de Davivienda	17
2.1 Historia.....	17
2.2 Logo.....	18
2.3 Cultura Empresarial.....	18
2.4 Misión.....	19
2.5 Política Empresarial	19
2.6 Davivienda Internacional	20
2.7 Sucursales	20
2.8 Organigrama de la Sucursal del Meta-Casanare.....	21
2.9 Portafolio de Productos	21
2.9.1 Bolsa de colocación.	21
2.9.2 Vivienda.....	22
2.9.3 Vehículo.....	23
2.9.4 Educativo.	24
2.9.5 Consumo	25
2.9.6 Tarjeta de crédito.	26
3. Cargo y funciones	27
3.1 Cargo Asignado.....	27
3.2 Funciones desarrolladas	27
3.3 Actividades.....	27

3.3.1	Brindar orientación y asistencia.....	27
3.3.2	Gestionar transacciones bancarias.	28
3.3.3	Cumplimiento de normas y reglas internas.....	28
3.3.4	Seguimiento y control a las transacciones.	29
4.	Aportes a la Formación Profesional.....	30
4.1	Aportes del estudiante a la empresa.....	30
4.2	Obstáculos en el Proceso de Práctica Empresarial.....	31
	Recomendaciones.....	32
	Conclusiones.....	33
	Referencias bibliográficas	34

Lista de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Lineas de crédito.	22
Cuadro 2. Línea de crédito de vivienda,	23
Cuadro 3. Línea de crédito vehicular,	24
Cuadro 4. Línea de crédito educativo,	24
Cuadro 5. Línea de crédito de consumo,.....	26

Lista de Imágenes

	Pág.
Imagen 1. Evolución de Davivienda	17
Imagen 2. Logo de Davivienda.	18
<i>Imagen 3. Davivienda en América. Tomado de la página web del banco</i>	20
Imagen 4. Organigrama Sucursal Meta-Casanare.....	21
Imagen 5. Línea de tarjetas de crédito.	26

Lista de Apéndices

	Pág.
Anexo 1. Fotografías compañeros de labor en Davivienda Primavera urbana.....	35

Glosario

Agentes Económicos: Se refiere a la clasificación de las unidades administrativas, productivas o consumidoras que participan en la economía; en Cuentas Nacionales se consideran agentes económicos a las familias, empresas, gobierno y el exterior.

Administrar: realización actos mediante los cuales se orienta el aprovechamiento de los recursos materiales, humanos, financieros y técnicos de una organización, hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Administración de los recursos humanos: sistema que permite desarrollar las potencialidades de los trabajadores para que así puedan obtener la máxima satisfacción en su trabajo, dar lo mejor de sus esfuerzos a la organización, y alcanzar los fines de la administración en la forma más eficiente y eficaz.

Agregados Monetarios: Son los componentes que integran la masa monetaria. Los cuatro agregados más usuales son: $M1 = \text{Billetes y monedas en poder del público y la suma de las cuentas de cheques con o sin intereses}$. $M2 = M1 + \text{Instrumentos bancarios a corto plazo} + \text{aceptaciones bancarias en moneda nacional y extranjera}$. $M3 = M2 + \text{Instrumentos no bancarios a corto plazo}$. $M4 = M3 + \text{Instrumentos a largo plazo} + \text{Ficorca}$.

Ahorro: Es la cantidad monetaria excedente de las personas e instituciones sobre sus gastos. También se denomina así a la parte de la renta que después de impuestos no se consume, en el caso de las personas físicas; ni se distribuye en el caso de la sociedad.

Aval: Persona natural o jurídica que asume la responsabilidad de cumplir con la obligación de un tercero en el caso de que éste no lo haga.

Banco: un banco es toda sociedad anónima especial que, autorizada en la forma indicada por la dicho cuerpo legal se dedique a captar o recibir en forma habitual dinero o fondos del público, con

el objeto de darlos en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones, proceder a la intermediación financiera, hacer rentar estos dineros y, en general, realizar toda otra operación que la ley le permita.

Bono: Obligación financiera contraída por el inversionista que se expresa en un certificado de deuda o promesa de pago futura, documentada en un papel y que determina el monto, plazo, moneda y secuencia de pagos.

Bienes de Capital: Aquellos que no se destinan al consumo, sino a seguir el proceso productivo, en forma de auxiliares o directamente para incrementar el patrimonio material o financiero (capital).

Capital: Total de recursos físicos y financieros que posee un ente económico, obtenidos mediante aportaciones de los socios o accionistas destinados a producir beneficios, utilidades o ganancias

Cartera Vencida: Categoría que agrupa a todos los créditos que han cumplido impagos el plazo aceptado por la SBIF, que es un máximo de 90 días. El traspaso de créditos desde la cartera normal a la vencida es automático, para evitar errores que signifiquen una sanción para el Banco.

Crédito: cambio de una prestación presente por una contraprestación futura; es decir, se trata de un cambio en el que una de las partes entrega de inmediato un bien o servicio y el pago correspondiente más los intereses devengados los recibe más tarde

Credito Hipotecario: Crédito de largo plazo, que generalmente se utiliza en la compra de un bien raíz sobre el cual se establece la cláusula de hipoteca a favor del prestatario.

Cuenta Corriente Bancaria: Contrato en virtud del cual un banco se obliga a cumplir las órdenes de otra persona hasta la concurrencia de las cantidades de dinero que hubiese depositado en ella o del crédito que se haya estipulado.

Cuota: cada uno de los pagos periódicos que se realizan para saldar una deuda. Su monto normalmente incluye parte del capital, los intereses del período y las comisiones que correspondan por la operación.

Deuda: Obligación de una persona natural o jurídica de pagar a un tercero una suma de dinero; cuando la deuda es producto del otorgamiento formal de un crédito, generalmente se considera un plazo para ser pagada y una tasa de interés sobre el capital dado como préstamo.

Dinero: Cualquier elemento de aceptación generalizada por parte de una comunidad que sirva de medio para efectuar cualquier tipo de transacción: compraventas, depósitos, ahorro, etc.

Asesorar: recomendar un curso de acción u ofrecer una opinión con base en conocimiento especializado

Asignación: acto formal mediante el cual se ubica un nuevo puesto en el cargo y clase correspondientes

Auditar: realización de una auditoría, la cual consiste en un examen objetivo y sistemático de las operaciones financieras y administrativas de una entidad, practicado con posterioridad a su ejecución y para su evaluación. Es la revisión o análisis periódico que se efectúa a los libros de contabilidad, sistemas y mecanismos administrativos, así como a los métodos de control interno de una organización administrativa, con el objeto de emitir opiniones y recomendaciones con respecto a su funcionamiento.

Capacitar: preparar al personal para cierto tipo de comportamiento o conducta laboral, y brindar instrucción especializada y práctica sobre los diferentes procedimientos de trabajo.

Resumen

El siguiente informe muestra una presentación del proceso profesional y laboral llevado a cabo en el banco Daviviendo de la ciudad de Villavicencio, en la sucursal que se encuentra en el centro comercial Primavera Urbana, en el área de atención al cliente, específicamente como cajera, con el objetivo de recepcionar, entregar y custodiar dinero en efectivo, cheques y demás documentos de valor que le permiten al banco lograr la recaudación de ingresos y la cancelación de pagos que correspondan a través de la caja.

La estructura del documento se da en relación al proceso lógico y cronológico llevado a cabo a través de cada actividad realizada y los resultados alcanzados. Este documento corresponde al informe de práctica empresarial, requisito para optar por el título de profesional en Negocios Internacionales.

Palabras Clave: Atención al cliente, administración, efectivo, recaudación, banco.

Abstract

The following report shows a presentation of the professional and labor process carried out in Porvenir in the city of Villavicencio, in the branch located in the Barzal Alto neighborhood, in the area of Human Talent with the objective of designing, developing and implement strategies that are aimed at the continuous improvement of the organization that runs the TH area during the six months.

The structure of the document is given in relation to the logical and chronological process carried out through each activity carried out and the results achieved. This document corresponds to the business practice report, requirement to opt for the professional title in International Business.

Keywords: Customer Support, administration, money, collection, bank.

Introducción

Para toda organización el tener un control en el procesamiento exacto de las transacciones de rutina, como el cobro de cheques, envíos de dinero, pagos en efectivo y demás movimientos que se puedan generar, es de vital importancia para el sostenimiento de la misma. Es así que existe el cargo de cajero bancario, el cual es el encargado de cumplir con dichas funciones que van encaminadas a cumplir en concordancia con la misión y visión organizacional del banco.

Por definición, un cajero bancario son el primer punto de contacto entre los clientes y una institución financiera. Sus responsabilidades comprenden tanto labores administrativas, incluyendo archivar, planificar y redactar informes, como atención al cliente y la promoción de los servicios de la institución .

Estos profesionales brindan asistencia y orientación en un sinnúmero de transacciones financieras, tales como depósitos, retiros, transferencias y demás movimientos bancarios, además de promocionar productos financieros, incluyendo cuentas bancarias, préstamos, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, acciones, fondos mutuales, entre otros .

La labor de un Cajero Bancario es fundamental para el correcto funcionamiento de la institución bancaria, ya que ellos se aseguran de que cada transacción sea realizada de forma debida, observando para ello las debidas medidas de seguridad para garantizar que, a solicitud del cliente, los fondos designados sean transferidos a la cuenta señalada. En tal sentido, los Cajeros Bancarios están a cargo del flujo de dinero que entra y sale de sus estaciones de trabajo, así como de la verificación de la identidad del cliente antes de procesar cualquier operación bancaria.

1. Objetivos

1.1 Objetivo General

Diseñar, desarrollar e implementar estrategias que van encaminadas a la mejora continua de la organización desde el área de atención al cliente

1.2 Objetivos Específicos

- Organizar y liderar las diferentes actividades que el Banco fijaba de acuerdo a los objetivos establecidos anualmente por las directivas.
- Llevar un registro detallado de las actividades realizadas día a día en la institución financiera, considerando los cheques que hayan sido cambiados o pagados, préstamos otorgados, etc
- Hacer depósitos y retiros de efectivo
- Abrir cuentas bancarias
- Llevar un registro diario, el balance de las cuentas y la contabilidad en general del cliente
- Realizar conciliaciones bancarias
- Procesar las solicitudes de tarjetas de crédito

2. Perfil de Davivienda

Davivienda es un banco colombiano que desde 1972 presta servicios a personas, empresas y al sector rural. Actualmente pertenece al Grupo Empresarial Bolívar y es la tercera entidad de su tipo en el país (Banco Davivenda SA, 2018). El Banco Davivienda hace parte del Grupo Empresarial Bolívar (Grupo Bolivar, 2018), que por más de 70 años ha acompañado a las personas, a las familias y a las empresas en el cumplimiento de sus objetivos, participando activamente en la construcción de Colombia se ha convertido en un referente importante en el sector financiero del país, su reconocimiento por el manejo único de su imagen a través de la comunicación la posiciona como una de las 5 marcas más valiosas y el primer Banco en recordación publicitaria de Colombia.

2.1 Historia

El Banco Davivienda, con más de 40 años de experiencia, desde su creación en el año 1972 como la Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda con el nombre Coldeahorro, inicia sus actividades en una oficina principal en Bogotá y 6 oficinas de atención al público en Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla, las operaciones a cargo de 23 funcionarios, un capital autorizado de 60 millones de pesos y la “Casita Roja” como símbolo, vigente hasta la fecha. En la imagen 1 se evidencia la evolución.

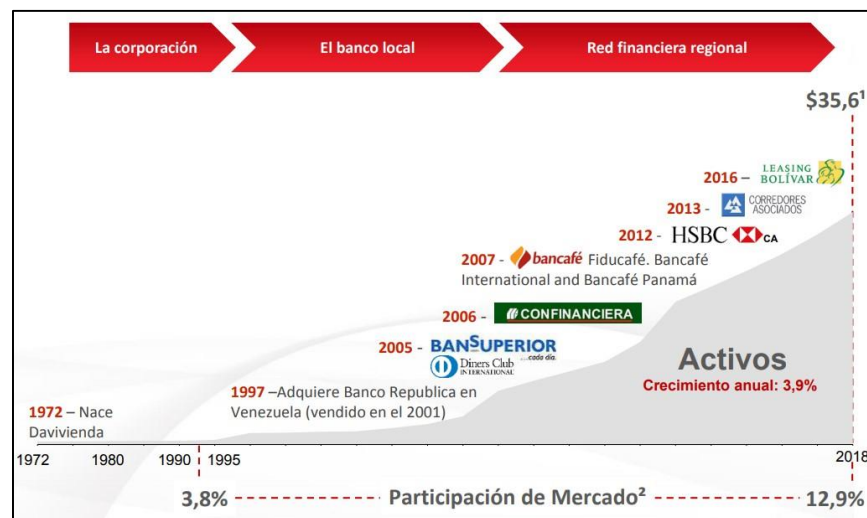


Imagen 1. Evolución de Davivienda. Tomado de la página web de Davivienda

2.2 Logo



Imagen 2. Logo de Davivienda. Tomado de la página web de Davivienda

Davivienda tiene la casita roja como símbolo nacional e internacional desde 1972, se ha convertido en parte de la vida cotidiana de los colombianos, la esencia de la marca se ha construido a través del servicio, respaldo, su gente, su publicidad y, por supuesto sus ofertas de valor; la casita roja de Davivienda cómo se observa en la ilustración 1 fue inspirada por el cuento infantil "Hansel y Gretell", en el que existía una casita amable en el bosque en donde se recibía a todo el mundo, la estrategia de publicidad integral se hizo con la casita y la frase que aún en la actualidad es de altísima recordación: "Davivienda, donde está el ahorrador feliz".

2.3 Cultura Empresarial

La satisfacción de los clientes es la razón de ser, por eso cuenta con un equipo humano que genera valor a través de experiencias confiables, amigables y sencillas. Comprende a sus clientes, conocemos sus necesidades y dificultades, comparte sus sueños, crecemos juntos y trabajan para ofrecer lo que requieren hoy y lo que necesitan para proyectar su futuro.

Davivienda acompaña a personas, familias, empresas y organizaciones en su empeño de lograr sus objetivos y anhelos, y hace su vida más fácil con soluciones innovadoras, basadas en el hondo conocimiento del negocio y la cultura de nuestros clientes. Así hemos logrado su satisfacción y su reconocimiento como un banco líder en servicio.

El reto, ahora, es ofrecer un completo servicio de banca digital, acorde con las urgencias que demandan las nuevas generaciones; tecnología de vanguardia y creatividad unidas para brindar soluciones tan sencillas como seguras. Recientemente incursionamos en nuevos canales como App Davivienda Móvil, App Empresas y App DaviPlata para todos los dispositivos móviles, además de Cajero Multiservicios, Punto Ágil y Chat en línea. Para hacer todo esto posible es necesario tener un alto sentido de la calidad: contamos con certificación ISO 9001, otorgada por SGS, como un Banco con un Sistema de Gestión de Calidad Fortalecido.

2.4 Misión

La misión del Banco Davivienda es: Generar valor económico, social y ambiental en forma sostenible para beneficio de la comunidad y de nuestros accionistas, colaboradores y clientes. Para lograrlo, contamos con un equipo humano que se caracteriza por sus destrezas en: conocimiento de nuestro negocio y de nuestros clientes, manejo del riesgo, relaciones emocionales, investigación, innovación y tecnología y sinergia empresarial (Grupo Bolivar, 2018).

2.5 Política Empresarial

Davivienda considera tan importantes las competencias profesionales como la calidad y el desarrollo personal de nuestra gente. Están convencidos de que el buen servicio a sus clientes comienza con la actitud, que no es otra cosa que la natural disposición a dar lo mejor de sí; y que éste es mejor cuando quien lo ofrece, además de dominar los temas que le corresponden, proyecta con transparencia y amabilidad esa actitud.

Por eso acogen a personas excepcionales, dispuestas, proactivas, diligentes, innovadoras, hábiles, con espíritu de servicio; personas que ofrecen acertadas soluciones a las necesidades de nuestros clientes gracias a sus competencias profesionales, su calidad y su sensibilidad humana.

2.6 Davivienda Internacional

Davivienda tiene presencia en cinco países del continente americano, el portafolio de productos y servicios está compuesto por ofertas para las personas, las familias y las empresas de las comunidades en la que operan, sectores altamente competitivos en constante transformación.



Imagen 3. Davivienda en América. Tomado de la página web del banco

En el año 2012, la Revista Dinero informa que el Banco Davivienda compró operación en Centroamérica de MSNBC por US\$801 millones, en el mismo reitera el interés que el Banco ya había anunciado en expandirse internacionalmente; Davivienda es el tercer banco colombiano que logra extenderse hacia el istmo centroamericano, ya lo hicieron Bancolombia y el Banco de Bogotá (Grupo Aval). (Revista Dinero, 2012) En la ilustración 5, se observa las operaciones del Banco Davivienda en América a marzo del año 2018.

2.7 Sucursales

El Banco Davivienda, tiene su casita roja al alcance de los clientes en 25 departamentos de Colombia, distribuidas en siete regiones: Regional Antioquia, Regional Bogotá y Cundinamarca,

Regional Centro Sur, Regional Caribe, Regional Eje Cafetero, Regional Santanderes y Arauca, y Regional Valle y Cauca; cada regional está conformada por sucursales y la Sucursal Meta y Casanare hace parte de la Regional Centro Sur. . La Sucursal de Meta y Casanare comprende 16 oficinas distribuidas de la siguiente forma: ocho oficinas en la ciudad de Villavicencio, una oficina en Acacias, una oficina en Granada, una oficina en Puerto Gaitán, y tres oficinas en Yopal.

2.8 Organigrama de la Sucursal del Meta-Casanare

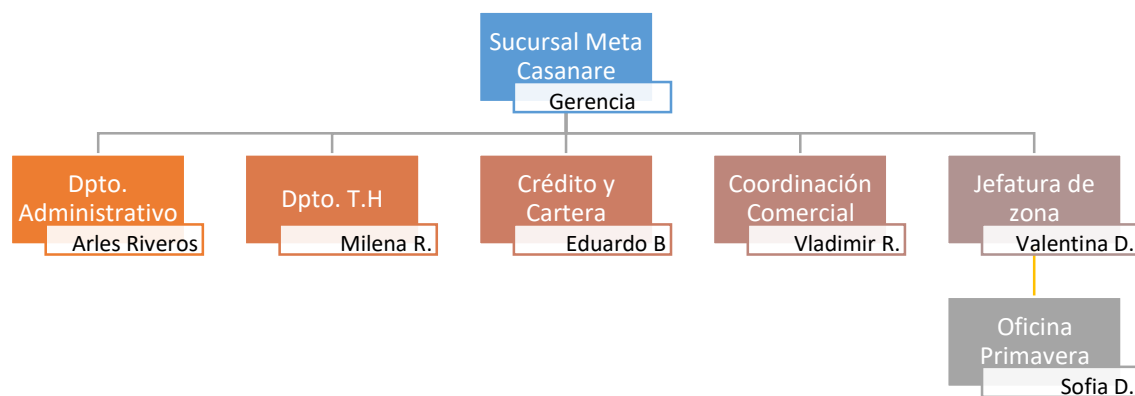


Imagen 4. Organigrama Sucursal Meta-Casanare. Por Yessica Andrea León Rey, 2018

2.9 Portafolio de Productos

El portafolio de productos del Banco Davivienda, buscan brindar respaldo y liquidez financiera, está diseñado para que el cliente haga realidad sus sueños, por medio de productos de ahorro o crédito.

2.9.1 Bolsa de colocación.

La bolsa de colocación está integrada por los productos de crédito, para financiar la adquisición de cualquier producto o servicio a un plazo y tasa de interés determinado, dependiendo de la línea del crédito. Como se observa en la tabla uno, el Banco Davivienda, ofrece al cliente diferentes líneas de crédito, para construir su futuro, alcanzar lo que quiere y comprar lo que desee (Banco Davivienda SA, 2018).

Construir su futuro	Alcanzar lo que quiero	Comprar lo que deseo
<ul style="list-style-type: none"> •Vivienda •Vehículo •Educación 	<ul style="list-style-type: none"> •Libre Inversión •Compra de Cartera •Linea Libranza 	<ul style="list-style-type: none"> •Tarjea de Credito •Portafolio

Cuadro 1. Líneas de crédito. Adaptado de la página web del Banco

2.9.2 Vivienda.

El Banco Davivienda, hace realidad los sueños de los colombianos para que puedan comprar su vivienda, puede ser vivienda nueva o usada, y aplicar a los subsidios de vivienda que oferta el Gobierno siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos. Adicional, si ya existe un crédito de vivienda vigente puede aprovechar la garantía constituida para financiar un crédito de libre inversión, compra de cartera y crédito educativo. En la tabla 2, la oferta de productos vigentes en línea de vivienda con sus características generales.

Producto	Características generales
Crédito Hipotecario	La vivienda a financiar puede ser nueva o usada. Valor del inmueble VIS (Hasta 135 SMMLV) o mayor a VIS (>135 SMMLV). Hasta el 70% de financiación. Plazo de 60 a 240 meses en pesos - Plazo de 60 a 360 meses en UVR Los seguros que debe tomar el cliente son: Seguro de vida, incapacidad total y permanente, incendio y terremoto.
Leasing Habitacional	La vivienda a financiar puede ser nueva o usada. Valor del inmueble mayor a VIS (>135 SMMLV) Hasta el 80% de financiación Plazo de 60 a 240 meses en pesos - Plazo de 60 a 360 meses en UVR Los seguros que debe tomar el cliente son: Seguro de vida, incapacidad total y permanente, incendio y terremoto
Remodelación de Vivienda	Tipo de inmueble casa o apto. Plazo de 5 a 15 años. Valor de inmueble VIS (Hasta 135 SMMLV) y mayor a VIS (>135 SMMLV) Aplica únicamente para sistema de amortización Pesos. El monto mínimo de crédito será de \$ 5'000.000. Hasta el 50% del valor de su inmueble, sin que la suma de los saldos sobre la garantía supere el 70%. (Saldo crédito + saldo Remodelación + saldo preferencial)
	Los seguros que debe tomar el cliente son: Seguro de vida, Incapacidad total y permanente, incendio y terremoto.

Crédito diferente de Vivienda	Crédito de línea preferencial y crédito con garantía hipotecaria Financiación hasta del 60% del valor del inmueble (para inmuebles rurales financiación hasta del 50%). Sistema de amortización: Cuota fija en pesos 60 meses. Cuota DTF: 61 meses a 120 meses.
Cesión de Crédito	Se debe traer el crédito de la otra entidad en las mismas condiciones en la que se encuentran con una tasa más baja, posterior a la liquidación el cliente podrá realizar la novedad que desee. El plazo por el cual se aprueba el crédito en Davivienda, será por el plazo restante de la cancelación de obligación de la otra entidad. Tener en cuenta que el plazo es el establecido en vivienda: Pesos 60 a 240 meses. Plazo en UVR: 60 a 360 meses. Financiación hasta el 70%. Garantía Hipotecaria cedida de la otra entidad financiera.

Cuadro 2. Línea de crédito de vivienda, por Yessica Andrea León Rey, 2018

2.9.3 Vehículo.

La oferta de créditos vehículo está diseñado bajo dos alternativas de financiación: crédito de vehículo particular, a la medida del cliente para que estrene, cambie o compre el carro que siempre ha soñado, y crédito de vehículo productivo, para que adquiera los vehículos con los que una empresa se pueden beneficiar la oferta de productos vigentes en línea de vehículo con sus características generales. En la tabla 3, la oferta de productos vigentes en línea de vehículo con sus características generales.

Producto	Subproducto	Características generales
Vehículo Particular	Vehículo con prenda (Nuevo y usado)	Crédito para la adquisición de vehículo Nuevo y Usado para clientes Mercado Natural, a través de crédito de Vehículo con Prenda.
	Vehículo sin prenda (Nuevo y usado)	Crédito para la adquisición de vehículo Nuevo y Usado para clientes Mercado Natural, a través de crédito de Vehículo sin Prenda.
	Compra de Cartera vehículo a través de Vehículo sin Prenda	Es un crédito de Vehículo sin Prenda, destinado a comprar la cartera de las obligaciones de crédito de Vehículo Particular, que el cliente tenga con otras entidades financieras y que se encuentren reportadas en centrales de riesgo a nombre del cliente persona natural.
	Libre inversión con prenda	Crédito para Libre Destinación, sólo tiene como requisito dejar como garantía Vehículo Particular. Aplica para Mercado Natural.

Vehículo Productivo	Taxi	Adquisición o Reposición de vehículo Taxi nuevo o usado para clientes con experiencia de 1 año en el sector, que ya sean propietarios de un vehículo Taxi.
	Carga	Adquisición de vehículo de carga nuevo o usado para clientes con experiencia de 1 año en el sector, que ya sean propietarios de un vehículo de carga (Camión, Furgón, Volqueta, Tractocamión, entre otros)
	Pasajeros	Adquisición de vehículo de pasajeros nuevo o usado para clientes con experiencia de 1 año en el sector, que ya sean propietarios de un vehículo de Pasajeros (Bus, buseta, Microbús, Camioneta, entre otros)
	Libre inversión con prenda	Préstamo de libre destinación dejando como garantía vehículo Taxi, de carga o Pasajeros.

Cuadro 3. Línea de crédito vehicular, por Yessica Andrea León Rey, 2018

2.9.4 Educativo.

Con la línea de crédito Educativo que ofrece el Banco Davivienda, se puede financiar hasta el 100% del valor de los estudios de pregrado y posgrado, del cliente y de su familia en cualquier universidad o institución educativa del país. . En la tabla 4, la oferta de productos vigentes en línea de crédito educativo con sus características generales.

Producto	Características Generales
Cx Fijo Educativo Mercado Natural	Es un crédito con tasa y plazo fijos, con el cual se podrá financiar hasta el 100% del valor de los estudios de pregrado y posgrado en cualquier universidad del país. Contamos con tres planes de financiación: Plan Tradicional, Periodos de Gracia y Plan Cuotas Extraordinarias Financiación hasta el 100% del valor de la matrícula. Plazo entre 1 a 72 meses. Tipo de desembolso: cheque a nombre de la universidad.
Crédito Educativo Rotativo para toda la carrera	Es un crédito educativo para toda la carrera, con el cual podrá financiar la totalidad de la carrera en cualquier universidad del país, realizando la solicitud una sola vez. Cuenta con el beneficio que a medida que se realizan los pagos se va liberando el cupo. Plazo: El cliente podrá elegir solo entre 2 opciones de plazo, 6 o 12 meses. Tipo de crédito Rotativo no revolvente Monto mínimo: \$1.000.000 Monto máximo: máximo valor de la matricula + GMF. El monto mínimo de uso es \$500.000
	El uso se realiza a través de cheque a nombre de la universidad o institución educativa (Cobro de GMF) No tiene disponible opción de sobrecupo. No tiene cuota de manejo.

Cuadro 4. Línea de crédito educativo, por Yessica Andrea León Rey, 2018

2.9.5 Consumo

El Banco Davivienda ayuda a los clientes a alcanzar lo que quieren, mediante un crédito fijo de libre inversión, también ayuda a unificar sus deudas mediante compra de cartera. Se puede acceder a la línea de crédito de consumo, por mercado natural como empleado e independiente, o aprovechar los convenios de libranza existentes y aplicar a tasas preferenciales que ofrecen los convenios. En la tabla 5, la oferta de productos vigentes en línea de crédito de consumo con sus características generales. . En la tabla 5, la oferta de productos vigentes en línea de crédito de consumo con sus características generales.

Producto	Características Generales
<p>Cx Fijo Compra de Cartera/ Cx fijo Libre Inversión/ Cx Fijo Fidelidad</p>	<p>Compra de Cartera: Es un Crédito Fijo destinado a comprar las obligaciones financieras de consumo que el cliente tenga con otras entidades financieras las cuales reporten a centrales de riesgo y que se encuentren a nombre del cliente como persona natural.</p> <p>Libre Inversión: es un crédito con tasa y plazos fijos con libre destino.</p> <p>Fidelidad (Represteo): Permite recoger uno o varios Créditos Fijos que tenga el cliente con el Banco Davivienda y desembolsar un monto adicional para libre inversión.</p> <p>☐ Para todos los destinos, el plazo máximo 60 meses.</p>
<p>Crédito Móvil</p>	<p>Si es cliente de Davivienda, podrá solicitar de forma 100% digital un crédito de libre inversión con desembolso inmediato a su cuenta en Davivienda.</p> <p>Plazo hasta de 60 meses.</p> <p>No requiere codeudor.</p> <p>El plazo no se modifica durante la vigencia del crédito.</p> <p>Tasa de interés fija durante la vigencia del crédito, siempre y cuando esté al día con los pagos.</p>
<p>Crédito Línea Preferencial y Crediexpress</p>	<p>Crédito de Línea Preferencial: Línea de Crédito que se otorga a los clientes con crédito hipotecario o Leasing habitacional que tienen una garantía real constituida con el Banco.</p> <p>Crediexpress Fijo con Garantía Hipotecaria: Son créditos de consumo que se otorga a personas que deseen constituir una garantía real con el Banco para respaldar el nuevo crédito.</p> <p>Condiciones:</p>
<p>Fijo con Garantía Hipotecaria</p>	<p>Inmuebles mayores a VIS (casas y/o apartamentos).</p> <p>Sistema de amortización: DTF: Plazo hasta 10 años.</p> <p>Pesos: Plazo de 1 a 5 años.</p> <p>Porcentaje de financiación: Máximo el 60% del valor comercial del inmueble, incluyendo la deuda actual que tenga en el Crédito Hipotecario o Leasing Habitacional.</p> <p>☐ Destinos: Libre inversión, compra de cartera o educativo</p>

<p>Cx Libranza</p>	<p>Fijo Crédito de libre inversión, compra de cartera, crédito fidelidad (crédito Fijo que permite recoger el saldo de uno o varios Créditos Fijos Libranza y desembolsar un monto adicional a la cuenta del cliente) y crédito fijo universitario (para la financiación de su educación) para empleados que pertenecen a empresas con Convenio Libranza vigente.</p> <p><input type="checkbox"/> Para todos los destinos, el plazo máximo 96 meses.</p>
---------------------------	---

Cuadro 5. Línea de crédito de consumo, por Yessica Andrea León Rey, 2018

2.9.6 Tarjeta de crédito.

La tarjeta de crédito Davivienda, funciona como un cupo de crédito rotativo, que proporciona poder adquisitivo a sus clientes en establecimientos comerciales nacionales e internacionales, además ofrecen liquidez por medio de los avances a nuestras oficinas, cajeros automáticos y canales virtuales; además los clientes del Banco Davivienda, tienen la opción de escoger la tarjeta de su preferencia que más se ajuste a sus necesidades.

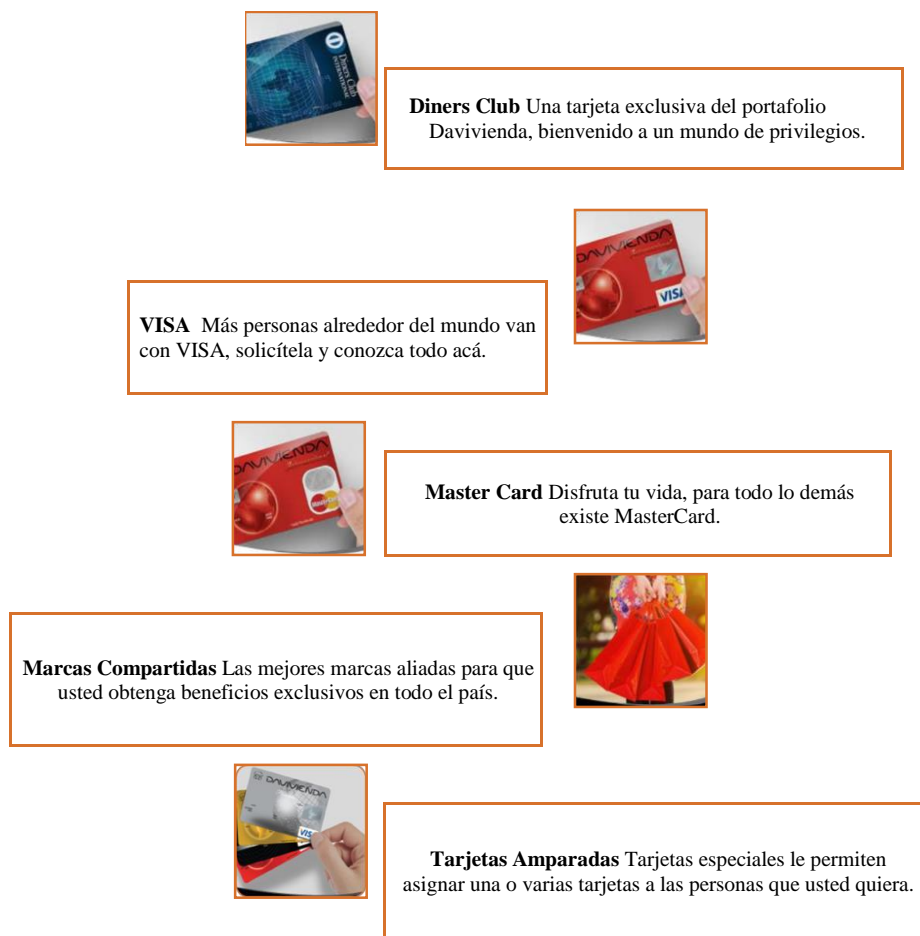


Imagen 5. Línea de tarjetas de crédito. Adaptado de la página web del Banco

3. Cargo y funciones

3.1 Cargo Asignado

Aprendiz del área de atención al cliente, específicamente como cajera bancaria

3.2 Funciones desarrolladas

- ✓ Recibir y entrega cheques, dinero en efectivo, depósitos bancarios y otros documentos de valor.
- ✓ Gestionar transacciones financieras.
- ✓ Velar por el cumplimiento de los controles internos y los procedimientos establecidos, a los fines de garantizar la transparencia en cada transacción u operación bancaria.
- ✓ Llevar registros detallados de las transacciones realizadas diariamente.

3.3 Actividades

En el transcurso de las prácticas empresariales en el área de atención al cliente como cajera bancaria, se logró alcanzar y realizar diferentes acciones de suma importancia para poder alcanzar los objetivos propuestos por el departamento. A continuación, se enmarcarán las principales actividades que tuvieron gran incidencia en el proceso, y que, de alguna manera, ayudaron a que se fortaleciera la organización y así aportar a la mejora continua.

3.3.1 Brindar orientación y asistencia.

Dentro de las funciones laborales se realizó el asesoramiento a los clientes en lo referente a los diferentes servicios y operaciones ofrecidos por el banco Davivienda. Entre las diferentes actividades de asesoramiento, se brindaba una pequeña indicación acerca de los productos financieros, teniendo en cuenta las exigencias del cliente para así cumplir sus necesidades.

Se interactuó con varios compañeros del banco en compañía de los clientes con el fin de hacer un seguimiento a las transacciones financieras que el cliente haya o fuera a ejecutar. Una vez se iniciara la asesoría, se respondían las inquietudes que los mismos tenían.

3.3.2 Gestionar transacciones bancarias.

Dentro de las actividades de transacciones bancarias, se lograron efectuar las siguientes acciones que van encaminadas a manejar todo el tema monetario de Davivienda. Se recibían pagos en efectivo o se cambiaban monedas extranjeras por parte de los clientes nuevos y antiguos, se administraba todo el dinero recaudado diariamente y se seleccionaba de acuerdo al tipo de movimiento que se hiciera.

Se elaboraron, tramitaron y recibieron diferentes cheques de los clientes, como también solicitaban la veracidad de sus cheques. En algunas ocasiones los clientes cometían errores a la hora de recibir o enviar dinero, y por ende, se hacían las respectivas correcciones o cargos que estaban errados.

En ocasiones llegaban clientes solicitando la apertura de cuentas bancarias, o solicitaban algún trámite que no correspondiera a las funciones de la cajera bancaria y tocaba ser el puente de comunicación entre los clientes y los diferentes departamentos de la institución para la ejecución de las transacciones bancarias.

3.3.3 Cumplimiento de normas y reglas internas.

El banco maneja diferentes procedimientos internos con el fin de velar por el cumplimiento de las normas y reglas a través de controles internos con el fin de garantizar la transparencia en cada transacción u operación bancaria que el cajero haya ejecutado durante sus labores.

Unos de estos procedimientos o acciones que se debían llevar a cabo eran: contar el dinero de su respectiva caja al iniciar y terminar sus labores, verificar la identidad de los clientes, se hacía un previo estudio de los cheques con el objetivo de conocer la autenticidad antes de realizar el pago, comprobar que la información señalada en los documentos sea correcta.

3.3.4 Seguimiento y control a las transacciones.

En el transcurso de la práctica empresarial, dentro de las funciones se debían recopilar, copiar, clasificar y archivar los registros de las actividades realizadas en la oficina y de las transacciones financieras. A su vez, se mantenían al día los archivos reportando cualquier incidencia o irregularidad; una vez se hacían estas actividades, se actualizaban los sistemas de archivo, inventario, correspondencia y bases de datos.

4. Aportes a la Formación Profesional

La práctica empresarial en el banco Davivienda de Villavicencio permite a los estudiantes poner en práctica todos los conocimientos adquiridos durante su proceso de formación profesional en la Institución. Realizar la práctica permitió desarrollar y fundamentar los valores éticos y morales en el quehacer diario de las funciones asignadas, se evidenció la imagen y características tomísticas con el contacto con individuos internos y externos, se dio la oportunidad de poner a prueba los conocimientos teórico-prácticos que incentivaron a la búsqueda de información cualitativa y cuantitativa para poder cumplir con los objetivos trazados, se fortalecieron las relaciones con el personal de Davivienda.

4.1 Aportes del estudiante a la empresa

Los aportes al área de atención al cliente se basaron primordialmente en el trabajo en equipo y la agilización en el proceso de comunicación, labores administrativas, incluyendo archivar, planificar y redactar informes, como atención al cliente y la promoción de los servicios de la institución con el objetivo de cumplir con las tareas establecidas durante el periodo ejercido, y a su vez, implementar procesos dinámicos y organizacionales con el fin de mejorar el entorno laboral.

Se logró proporcionar a la empresa, la fuerza laboral eficiente para alcanzar los objetivos generales y específicos de cada área de trabajo, a través de un proceso de selección efectivo. A su vez, se evaluó el desempeño de las operaciones bancarias por parte de los clientes con el fin de evaluar la calidad de servicio y lograr una mayor eficacia en todos los niveles del banco Davivienda.

Se evidenció una mejoría en la eficiencia y eficacia administrativa con los clientes ya que se brindó orientación y asistencia a los clientes en lo referente a los diferentes servicios y operaciones ofrecidos tales como: asesorar sobre productos financieros, procurando satisfacer las necesidades del cliente; interactuar con compañeros de trabajo y clientes, a los fines de hacerle seguimiento a las transacciones financieras; atender las necesidades de los clientes, dar respuesta a sus inquietudes referentes a productos financieros y al status de sus operaciones.

Se manejó un alto grado de responsabilidad dentro del normal desarrollo de las funciones laborales, ya que un mínimo error incurriría en una falta grave para el banco. Algunas de los cuidados que se debían tener son los siguientes:

- Se manejo con absoluto cuidado los equipos y herramientas de alta y baja complejidad con que el banco contaba y así evitar cualquier daño.
- Se tuvo precaucion en el manejo del dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor.
- Se manejó con total confidencialidad la información de cada uno de los clientes del banco Davivienda.

Se logró aportar buena actitud y empeño para ejercer el cargo y así mantener relaciones continuas con los superiores o con cualquier otra persona del banco, a fin de cumplir a cabalidad con los propósitos, metas y objetivos respectivos al área. Lo anterior implicó un arduo trabajo en equipo para recibir y seguir instrucciones.

Se mantuvo una buena atención a los clientes, ya que durante el transcurso de mi practica profesional, no se me presentaron graves discusiones con los mismos, se recibieron adecuadamente todas las quejas, reclamos, criticas y requerimientos con el fin de solucionar un posible conflicto entre el banco y sus clientes siempre y cuando estuviera dentro de mis limites laborales.

4.2 Obstáculos en el Proceso de Práctica Empresarial

El desconocimiento conceptual y práctico de lo correspondiente a las dinámicas del área del servicio al cliente dentro de las organizaciones, lo que exigió un tiempo previo para el acercamiento y apropiación de dicho conocimiento. Asimismo, se dificultó el diligenciamiento de matrices con un alto nivel de responsabilidad que reflejarían el resultado de unas mediciones, seguimientos y evaluaciones a cada uno de los funcionarios y clientes.

Recomendaciones

Formar parte del equipo de trabajo del área de atención al cliente del banco Davivienda de Villavicencio fue importante en la formación profesional ya que brindó una experiencia para la vida laboral y permitió visualizar un entorno de trabajo con dificultades, problemas e inconvenientes y cómo se debe desenvolver para poder mitigar todas estas falencias. Se recomienda ampliar experiencias como estas en el proceso de formación profesional, dado que estimula el desarrollo de competencias altamente demandadas por el mercado laboral para responder a los desafíos organizacionales.

Durante el periodo de las prácticas empresariales, se manifestó el ego y el bajo nivel de cortesía por parte de algunos funcionarios de banco. El llamado es a fortalecer y desarrollar estrategias que permitan incentivar el buen trato hacia los demás. Adicional a esto, es de vital importancia que se logre mejorar los métodos de comunicación entre los diferentes procesos de Davivienda con el fin de ser un más eficaces y que existan buenas relaciones para mejorar el clima laboral.

Se debe trabajar de manera más amplia, en la capacitación del personal en todos los niveles, dado que el proceso llevado a cabo evidencia los excelentes resultados que le aporta a la consecución de los objetivos organizacionales y al fortalecimiento de la competitividad de la Davivienda frente a su competencia y su diferenciación en sus servicios.

El cargo está sometido al riesgo de la pérdida de dinero, ya sea por dar mal las devoluciones de dinero, cheques o algún documento de valor que sean generados dentro de las transacciones bancarias, por esto, fue necesario un total cuidado y atención en el manejo de los mismos.

Conclusiones

Se realizó una ejecución del 100% de todas las funciones y acciones necesarias que las directivas definieron para el cargo. De tal manera que se obtuvo un buen desempeño y reconocimiento por los superiores.

Se brindó el asesoramiento, seguimiento y capacitación a los clientes en todos los temas referentes a los servicios y operaciones prestados por el banco.

Se gestionaron a su brevedad todas las transacciones financieras

Se recibieron y entregaron cheques, dinero en efectivo, depósitos bancarios y otros documentos de valor.

Se registró directamente operando un computador o caja los movimientos de entrada y salida de dinero que se generaban diariamente en el banco Davivienda.

Se realizó balances de caja al inicio y finalización de la jornada laboral.

Se veló por el cumplimiento de las normas, reglas y procedimientos para cada una de las posibles acciones que se ejecutaran como cajera bancaria.

Se realizaron informes semanales y mensuales de todos los movimientos bancarios y fueron socializados con los superiores para su respectivo estudio.

Se sellaron y estamparon recibos de ingresos por caja, planillas y otros documentos generados en el quehacer diario del banco

Referencias bibliográficas

- Banco Davivenda SA.* (2018). Quienes somos. Obtenido de https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros
- Banco Davivienda SA.* (2018). Filiales. Obtenido de https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/filiales/!ut/p/z0/fY1NC8IwEET_ipeeN5gqXisiGKIFRGn3EkJZZTVNmiZ-_Hxz8-Zt3vCYAYQW0JkX30xi74zN3OFSy9WxPKj1vD41l62o6k2zUOVenncSFOB_IS_wPQ SsAHvvEn0StO9-0Jzz5CjpkaaYv2Ih2HHPvhC_JjyZHMVZ9
- Banco Davivienda SA.* (2018). Construir futuro, Vehículo. Obtenido de https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/aqui_puedo/construir_mi_futuro/vehiculo/!ut/p/z1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfIjo8zijS0CTfy8nIx8g90sj Q0cfQ2CnR0t_Q0NjIz0wwkpiAJKG-AAjgZA_VGELBTkRhikOyoqAgAwxhqs/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/
- Grupo Bolivar.* (2018). Nuestra Historia. Obtenido de https://www.grupobolivar.com.co/wps/portal/web/grupobolivar/nuestrahistoria/6dc6e4e0-ba0e-4faa-a498-dbefa8333a0d/!ut/p/z0/jc1BTwIxEAXg3-Jhj81MbLfgkaBRCGDUXNRyOy2uwyQdmkL6r8XEw_Gg-H48l6BxYM2EAn7qlwDLQ_5zer17f19OnhRenZo16NcPZ8V78u7pWsJcIc7P-Ds8Dbw8FOwLYxF
- Revista Dinero.* (2012). Davivienda compró operación en Centroamérica de Hsbc por US\$801 millones. Obtenido de <https://www.dinero.com/negocios/articulo/daviviendacompro-operacion-centroamerica-hsbc-us801-millones/143410>

Apéndices

Anexo 1. Fotografías compañeros de labor en Davivienda Primavera urbana



Oficina de Davivienda en Primavera



Grupo de cajeras bancarias



Personal de trabajo de Davivienda

