

INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES – BANCO DAVIVIENDA SA



AYLIN VIVIANA MAHECHA SOSA



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS NEGOCIOS INTERNACIONALES VILLAVICENCIO

2020

INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES – BANCO DAVIVIENDA SA

AYLIN VIVIANA MAHECHA SOSA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Profesional en Negocios  
Internacionales

Asesor

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Magister En Educación

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS NEGOCIOS INTERNACIONALES VILLAVICENCIO

2020

**Autoridades Académicas**

**FRAY JOSÉ GABRIEL MESA ANGULO, OP,**  
Rector General

**FRAY EDUARDO GONZÁLEZ GIL, O. P.**  
Vicerrector Académico General

**P. JOSE ANTONIO BALAGUERA CEPEDA, O.P.**  
Rector Sede Villavicencio

**FRAY RODRIGO GARCÍA JARA O.P.**  
Vicerrector Académico Sede Villavicencio

**Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN**  
Secretaria de División Sede Villavicencio

**Dr. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS**  
Decano de Facultad de Negocios Internacionales

**Nota De Aceptación**

---

---

---

---

---

**JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS**

Decano de Facultad de Negocios Internacionales

---

**MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE**

Director Trabajo de Grado

Villavicencio, Abril 09 de 2020

### **Dedicatoria**

Debo agradecer primeramente a Dios quien fue el que guio mi camino e impuso su manto para permitirme llegar a culminar esta etapa de mi vida, a mis padres Floralba Sosa Avendaño y Aroldo Mahecha por su apoyo incondicional quienes fueron los que siempre me dieron una voz de aliento y las fuerzas necesarias para afrontar todos los obstáculos que hubo en mi vida, gracias a ellos hoy puedo obtener el título de profesional en negocios internacionales, a mi hermana Katherine Mahecha sosa quien me apoyo firmemente en todo mi proceso y es mi ejemplo a seguir apoyándome en mis decisiones y creyendo en mis sueños.

Al banco DAVIVIENDA por darme la oportunidad de realizar mis prácticas profesionales y especialmente a mi Jefe directa Sandra Martínez quien acompaño todo mi proceso con su gran paciencia y ofreciendo todo su conocimiento, por enseñarme la importancia de ser un buen líder.

Finalmente agradezco al Universidad Santo Tomas y a todos sus docentes por ser un camino a seguir y formar una profesional integra dándome las bases necesarias para desarrollar mi profesión de manera correcta.

**Tabla de contenido**

Glosario.....	8
Resumen... ..	9
Abstract.....	10
Introducción.....	11
Objetivos.....	12
Objetivo General .....	12
Objetivos específicos .....	12
1.    Información de la empresa .....	13
1.1. Nombre y Razón social .....	13
1.2. Reseña histórica.....	13
1.3. Marca del banco .....	15
1.4. Cobertura.....	15
1.5. Misión.....	16
1.6. Visión .....	17
1.7. Estructura Organizacional .....	17
2.    Funciones laborales .....	19
2.1. Nombre del cargo .....	19
2.2. Objetivos del cargo.....	19
2.3. Descripción del área .....	19
2.4. Labores desempeñadas .....	20
2.5. Herramientas Davivienda.....	23
3.    Impactos del cargo .....	25
4.    Aportes profesionales por parte del estudiante .....	26
Conclusiones.....	27
Bibliografía.....	28

## **Ilustraciones**

Ilustración 1. Logo banco Davivienda, la casita roja.....	15
Ilustración 2. Organigrama de la sucursal Meta y Casanare .....	17

## Glosario

**Radar:** Plataforma del banco Davivienda.

**360:** Es una herramienta manejada por el banco Davivienda.

**Conecta:** Plataforma interna para solución de dudas de los funcionarios del banco Davivienda.

**Sarlaft:** Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (Banco de la Republica , 2019).

**Workplace:** Es una plataforma utilizada por los funcionarios del banco Davivienda en el cual puede interactuar e informarse de las actividades de otras sucursales.

**Productividad:** medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, tierra, etc) durante un periodo determinado. (Ecomipedia, 2020).

**Captación:** consiste en captar o recolectar dinero de las personas u organizaciones. Este dinero, dependiendo del tipo de cuenta que tenga una persona, (cuenta de ahorros, cuenta corriente, certificados de depósito a término fijo [CDT], etc.), gana unos intereses (intereses de captación, representados por la tasa de interés de captación). (Banrepcultural, 2017).

**Colocación:** permite poner dinero en circulación en la economía, ya que los bancos toman el dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con éstos, otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. (Banrepcultural, 2017)



## Resumen

El presente trabajo tendrá como objetivo dar a conocer las actividades realizadas, las habilidades administrativas adquiridas y los beneficios que el aprendiz universitario puede desarrollar para el Banco Davivienda desde el área de Jefatura de zona ubicada en la oficina de Gerencia. El poder realizar este tipo de labores en esta entidad bancaria se debe principalmente a que en la actualidad la Universidad Santo Tomás cuenta con un convenio entre la Facultad de Negocios Internacionales y el Banco Davivienda, brindado la oportunidad de elegir esta opción como prácticas profesionales.

Este tipo de prácticas profesionales inician con un proceso de selección, donde se evalúan las actitudes y aptitudes de los posibles aprendices. De este modo la entidad se asegura de obtener al candidato idóneo para esta labor. Al ser elegido la persona iniciará un proceso que tiene una duración de seis (6) meses, que para el segundo semestre del año 2019, el periodo de tiempo del proceso inició el 09 de Octubre y se finalizó el 09 de abril de 2020. El aspirante durante este tiempo se encuentra dentro de las instalaciones del Banco Davivienda cumpliendo 960 horas requeridas para finalizar su labor. Dentro de este periodo se lograron llevar a cabo actividades como; el manejo de bases en Excel y depuración de ellas, preparación de presentaciones de saldos, manejo de agendas, organización de comités y otras funciones para las 16 oficinas manejadas desde la Jefatura de zona. Todas estas actividades desarrolladas por el Aprendiz tienen como objetivo poder disminuir y apoyar la carga laboral que posee esta oficina gerencial de la entidad bancaria.

A su vez, es muy importante recalcar que para los aprendices durante el tiempo que se encuentran dentro de la entidad, los conocimientos obtenidos en el proceso académico suelen ser de gran ayuda, debido a que al saber utilizar; herramientas de Excel, Word y Power Point, conocimiento en mercadeo, análisis financiero, matemática financiera, etc. Permite tener un buen desempeño dentro del banco y poder desarrollar de manera efectiva las funciones que son solicitadas por el personal a cargo. Es así como el aprendiz a través de los días logra de manera asertiva cumplir a cabalidad el objetivo principal como Auxiliar de Jefatura de Zona.

**Palabras claves:** Banco Davivienda, Comités, Jefatura de zona, negocios internacionales, universidad Santo Tomas.

### Abstract

The objective of this work is to present the activities carried out, the administrative skills acquired and the benefits that the university apprentice can develop for the Davivienda bank from the area Headquarters located in the Management office. Carrying out this type of work in this bank is mainly due to the fact that at present the Santo Tomás University has an agreement between the Faculty of International Business and the Davivienda Bank, providing the opportunity to choose this option as professional practices.

This type of professional practice begins with a selection process, where the attitudes and aptitudes of potential apprentices are evaluated. In this way, the entity makes sure to obtain the ideal candidate for this task. Upon being elected, the person will initiate a process that lasts six (6) months, which for the second semester of 2019, the time period of the process began on October 09 and ended on April 09, 2020. Applicant during this time is within the facilities of Banco Davivienda completing 960 hours required to finish his work. Within this period, Activities such as; the management of bases in Excel and their debugging, preparation of balance presentations, management of agendas, organization of committees and other functions for the 16 offices managed by the Zone Headquarters. All these activities carried out by the Apprentice have the objective of reducing and supporting the workload of this bank's management office.

In turn, it is very important to emphasize that for the apprentices during the time they are within the entity, the knowledge obtained in the academic process is usually very helpful, since knowing how to use; Excel, Word and Power Point tools, Marketing knowledge, financial analysis, financial mathematics, etc. It allows to have a good performance within the bank and to be able to effectively carry out the functions that are requested by the personnel in charge. This is how the apprentice through the days manages to assertively fulfill the main objective as a Zone Head Assistant.

**Keywords:** Davivienda Bank, Committees, Zone Headquarters, international business, Santo Tomas University.

## **Introducción**

El presente informe explica el desarrollo profesional del aprendiz dentro del banco Davivienda en el área de Jefatura de zona y el ambiente laboral en el cual desarrollo sus actividades como profesional. Dentro de la organización es el área encargada de vigilar y liderar las 16 oficinas que conforman la Sucursal Meta y Casanare. Cabe resaltar los principios de esta entidad y la importancia de generar valor a toda su estructura organizacional ya que Davivienda se reconoce por contar con funcionarios íntegros y capacitados para brindar un servicio de calidad, por lo tanto no solo es un proceso para crecer profesionalmente sino además para desarrollar cualidades como persona.

Entre las actividades desarrolladas en el proceso de 6 meses, se llevaron a cabo procesos como el manejo de información privada, uso de herramientas de Google y plataformas de la entidad. Así como también actividades específicas al cargo de Auxiliar de Jefatura de Zona que se desempeña en la entidad bancaria, como lo es; el manejo de bases en Excel y depuración de ellas, preparación de presentaciones de saldos, manejo de agendas y organización de comités. Esto con el fin de brindar agilidad en los procesos realizados por cada una de las oficinas de la sucursal ya que la Jefatura de zona es la responsable de los resultados de cada una de ellas por lo cual el aprendiz debe ser ágil con el uso de las herramientas y tener la destreza para desarrollar dichas actividades de forma adecuada.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Contribuir con el desarrollo de los procesos, actividades y estrategias que se llevan a cabo dentro del banco Davivienda en el área de Jefatura de zona, solventando la carga laboral y sirviendo de apoyo para la institución.

### **Objetivos específicos**

- Realizar Informes detallados de los diferentes comités periódicos realizados.
- Desarrollar las actividades solicitadas por el Jefe de Zona en el tiempo determinado.
- Dar optima respuesta a cada una de las 16 oficinas que están a cargo de la Jefatura de Zona.
- Recibir las capacitaciones pertinentes realizadas por la entidad bancaria Davivienda ofrecidas de manera puntual para un óptimo desarrollo de labor.
- Asistir al desarrollo de los diferentes procesos solicitados por los funcionarios de las oficinas.
- Atender de manera oportuna las dudas y dificultades que pueda presentar alguna de las oficinas.
- Llevar un seguimiento acertado de los procesos realizados por las oficinas para la medición de su cumplimiento de metas.
- Fortalecer y consolidar habilidades profesionales en negocios internacionales, mediante la prestación del servicio como Auxiliar de Jefatura de zona en la entidad bancaria Davivienda.

## **1. Información de la empresa**

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, merecedor de importantes premios y reconocimientos. Comerciales alegres y descomplicados es un referente de la publicidad en el país, logrando que la imagen sea asociada con atributos como amabilidad, cercanía, dinamismo, alegría y profesionalismo.

Desde 1973 adopto la Casita Roja como símbolo, que se ha convertido en parte de la vida cotidiana de los colombianos. En Colombia la 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 la marca en Colombia se ha construido a través de su servicio, respaldo, gente, publicidad y, por supuesto, las ofertas de valor. (Davivienda, 2018)

### **1.1.Nombre y Razón social**

Banco Davivienda S.A, banco comercial de naturaleza privada.

### **1.2.Reseña histórica**

Por más de 40 años Davivienda ha participado como entidad financiera y bancaria de Colombia. Hace parte del Grupo Empresarial Bolívar. Han sido reconocidos por el manejo único de la imagen a través de la comunicación convirtiéndolos en una de las 5 marcas más valiosas y el primer banco en recordación publicitaria de Colombia. El 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.

Cuenta con un equipo de más de 17.000 personas para servir a más de 10 millones de clientes a través de 725 oficinas, y cuenta con alrededor de 2.600 ATMS a nivel regional. Además de Colombia, desarrollan operaciones en Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador y Miami, en los Estados Unidos. (Davivienda, 2018)

Debido a los cambios económicos y financieros que vivía el mundo Davivienda se reinventa y para el año 1972 crea la Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda con el nombre Coldeahorro, una oficina principal en Bogotá y 6 oficinas de atención al público en Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla. La empresa inicia operaciones con 23 funcionarios, un capital autorizado de 60 millones de pesos y la “Casita Roja” como símbolo, vigente hasta la fecha. Para el siguiente año Coldeahorro cambia su nombre por Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda, Davivienda. Desde entonces la entidad ocupa los primeros lugares en el sector financiero colombiano, innovando con productos y servicios. (Davivienda , 2018)

Los duros cambios políticos y económicos que vivía Colombia para la época de los 90 obligo a Davivienda a cambiar su imagen respecto a las nuevas generaciones de trabajadores que se estaban desarrollando. Es así como en 1997, Davivienda se convierte en Banco comercial con el nombre de Banco Davivienda S.A. Su concepto publicitario empieza a manejarse como “Aquí, lo tiene todo”, conservando la imagen de la Casita Roja y mostrando una entidad joven, dinámicas, eficientes y líderes en tecnología. A partir de este momento, el Banco Davivienda se enfoca en su consolidación en el sector financiero colombiano. (Davivienda , 2018)

Con la llegada del siglo XXI, Davivienda comprende que su presencia local no es suficiente para los objetivos planteados, de este modo para el año 2007 Se autoriza la fusión entre Davivienda y Granbanco S.A. Bancafé, que permite a Davivienda tener presencia en Panamá y Miami e incursionar en nuevos nichos de mercado, principalmente en segmentos corporativos y pymes (pequeña y mediana empresa) y en sectores como el cafetero y el agropecuario, con la consecuente diversificación y consolidación de su cartera comercial. Así, su portafolio crediticio se distribuye proporcionalmente en las categorías de vivienda, consumo y comercial. (Davivienda , 2018)

Al seguir las nuevas condiciones comerciales que reflejaba el nuevo siglo y poder continuar participando en las directrices de la economía mundial, Davivienda debe mejorar y actualizar su portafolio de productos. De este modo durante los años 2010 y 2011 Se marca una nueva etapa en la organización con la exitosa emisión de acciones preferenciales, que nos permite apalancar nuestro constante crecimiento, agregando mayor valor a nuestros accionistas y convirtiéndonos en una mejor entidad para nuestros clientes y funcionarios en los países en los que tenemos presencia. Y es con estos nuevos productos que para 2013 En el mes de septiembre se cerró el acuerdo por una de las firmas comisionistas de Bolsa más importantes del país, Corredores Asociados. Esta adquisición permitió fortalecer la oferta de negocios en la línea de portafolios administrados por terceros. (Davivienda , 2018)

### 1.3.Marca del banco

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, Durante 4 décadas ha participado activamente en la construcción de Colombia y se ha convertido en un referente importante en el sector financiero del país, por más de 75 años ha acompañado a las personas, a las familias y a las empresas en el cumplimiento de sus objetivos. (Davivienda SA, 2019)



*Ilustración 1.* Logo banco Davivienda, la casita roja Fuente: (Grupo bolivar, 2019)

La Casita Roja de Davivienda fue inspirada por el cuento infantil "Hansel y Grettel", en el que existía una casita amable en el bosque en donde se recibía a todo el mundo. En 1972 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". (Grupo bolivar, 2019)

### 1.4.Cobertura

En la pantalla de su computador, en su Tablet, en su teléfono, en su celular y en cientos de cajeros automáticos propios y Corresponsales Bancarios, davivienda tiene a su disposición un calificado equipo de funcionarios en más de 577 oficinas en Colombia y otras 148 en Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador y la ciudad de Miami.

Davivienda se ha encargado de que siempre exista una Casita Roja cerca de usted. Más de 725 oficinas en 6 países.

- Más de 2.600 cajeros automáticos en 6 países.

- Teléfono Rojo para consultas y transacciones: 3383838 en Bogotá y línea 01 8000 12 3838, sin costo, desde cualquier lugar de Colombia.
- Celular: #338 desde Movistar, en Colombia.
- Punto Ágil: Para realizar las consultas en un clic sin necesidad de hacer fila.
- Cajeros Multi servicios: Para realizar depósitos y retiros en efectivo, pagos de créditos y Tarjetas de Crédito y Giros Nacionales Davi Plata.
- App Davivienda Móvil, App Empresas y App DaviPlata.
- Portal de banca virtual: [davivienda.com](http://davivienda.com).
- Otros portales, como [www.misfinanzasencasa.com](http://www.misfinanzasencasa.com) sobre Educación Financiera y [www.seguridaddavivienda.com](http://www.seguridaddavivienda.com) sobre el manejo seguro de su dinero y nuestros canales transaccionales.
- Presencia en Redes Sociales: Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube (Davivienda, 2018)

### **1.5.Misión**

Davivienda se ha encargado de establecer desde sus inicios una imagen corporativa que fuese acorde con los valores y las directrices establecidas por su Misión corporativa. De esta manera ha logrado crear un sentimiento en las personas de calidad, profesionalismo y liderazgo en la oferta de servicios financieros. ha logrado su integridad ya que para Davivienda no solo importan los clientes sino que ha sabido fortalecer todos sus grupos de interés (proveedores, clientes y entorno). Y es debido a esto que Davivienda Tiene por Misión:

Generar Valor para nuestros accionistas, clientes, colaboradores y terceros relacionados, a poyados en las siguientes destrezas (Davivienda , 2018):

- Conocimiento del Cliente.
- Tecnología y Procesos.
- Innovación.
- Sinergia Empresarial.
- Conocimiento del Negocio.
- Manejo Emocional de las relaciones.



### 1.6. Visión

Su proyección ha permitido que Davivienda se posicione como una de las entidades financieras más importantes para los colombianos y para algunos países de América. Su constante reinención en toda su estructura y la mejora en cada uno de los procesos y la utilización de la tecnología han sido clave para lograr el objetivo visionario de la entidad. Es por esto que Davivienda tiene como Visión:

Ser reconocida como líder en el sector fiduciario en calidad del servicio y ofrecimiento de productos que agreguen valor a nuestros clientes; a través de procesos eficientes, seguros e innovadores, alineados con la cultura organizacional del Grupo Empresarial Bolívar.” (Davivienda fiduciaria , 2020)

### 1.7. Estructura Organizacional

El banco Davivienda se divide en siete regiones, Antioquia, Cundinamarca y Bogotá, Costa, eje cafetero, Arauca y Santander, Valle y Cauca, Centro sur. Cada regional se divide en sucursales entre ella se encuentra la sucursal Meta y Casanare que hace parte de la regional centro sur, se divide en 16 oficinas de las cuales 8 se encuentran en la ciudad de Villavicencio.

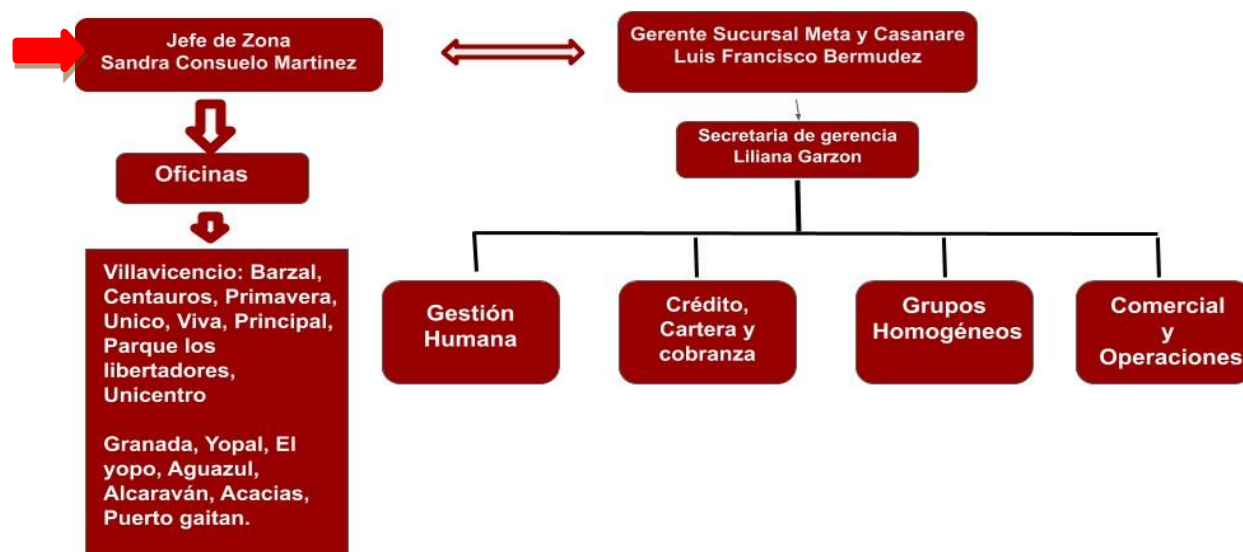



Ilustración 2. Organigrama de la sucursal Meta y Casanare. Fuente: Banco Davivienda SA

 La realización de las prácticas profesionales se desarrolló bajo el mando de la Jefe de Zona Sandra Consuelo Martínez. Apoyando a los diferentes procesos que estaban a cargo de esta dependencia.

## **2. Funciones laborales**

El objetivo de este apartado del informe, es lograr describir las funciones laborales que posee el cargo aprendiz universitario dentro de la organización bancaria Davivienda orientado desde el área de Jefatura de Zona. Explicando a detalle el contexto y los deberes a realizar para el buen funcionamiento tanto de la organización como de la oficina en la que se desarrollan las actividades.

### **2.1.Nombre del cargo**

Aprendiz Universitario como apoyo al Jefe de Zona (Auxiliar de Jefe de Zona)

### **2.2.Objetivos del cargo**

- Acompañamiento adecuado a cada una de las oficinas para llevar un control adecuado de sus procesos
- Apoyo constante en la resolución de dudas, ya que esto es un punto clave para que su proceso de gestión sea más eficaz.
- Desarrollar buena relación con cada uno de los funcionarios para tener la confianza de evaluar a cada uno de ellos
- Llevar un control efectivo de la productividad de cada oficina.

### **2.3.Descripción del área**

La jefatura de Zona es el área encargada de guiar a cada una de las oficinas que hacen parte de la sucursal Meta y Casanare con el objetivo de que estas sean lo suficientemente productivas, de igual este área evalúa a cada uno de los funcionarios y vigila su proceso, esto con el fin de brindar un servicio rápido y eficaz.

## 2.4.Labores desempeñadas

Paulatinamente el sistema utilizado conocido como Radar genera informes de toda la actividad financiera de las 16 sucursales, de esta manera una de las labores desempeñadas era tomar toda la información recibida por el programa y realizar un análisis y sistematización de la información de los tableros comerciales, estos permiten básicamente que la compañía mantenga una monitorización de los factores económicos que puedan beneficiar o afectar el proceso comercial. De esta manera se podían realizar los lineamientos establecidos por Davivienda, dichos tableros comerciales son los siguientes:

- **Desembolsos:** Dentro del sector del comercio, se puede definir el desembolso, como la cantidad de dinero efectivo que se entrega, por haber realizado una compra o adquisición. Por tanto, el desembolso, será una salida de dinero, que hará frente a una obligación que tenga dicho contribuyente, es decir, supondrá una salida de dinero para la compra de algún activo. Como norma general, un desembolso es hacer efectivo el dinero, por ejemplo, cuando solicitamos un préstamo o finalizamos una inversión o negocio, el desembolso será el dinero entregado al prestatario o el dinero que una persona preste, invierta o salde. (Billin, 2017)
- **Campañas:** las campañas son mecanismos estratégicos de la organización con el objetivo de lograr mayor rendimiento y mejorar la concertación con nuevos clientes que deseen solicitar algún servicio financiero brindando por la entidad.
- **Productividad informadores:** Los programas informativos de Davivienda poseen mecanismos que brindan una cantidad de información periódicamente. Con esta información se debe realizar un análisis y lograr identificar la productividad que tiene la organización durante un periodo de tiempo determinado.
- **Productividad asesores pyme:** Este tablero brinda la información de cada uno de los asesores de las diferentes oficinas de la sucursal en el cual se observa el desempeño que van teniendo en los diferentes periodos es decir se pueden obtener informes mensuales o trimestrales con el fin de saber que tan productivos son.
- **Productividad oficinas:** Brinda información de cada una de las 16 oficinas que maneja la sucursal Meta y Casanare en cuanto a los desembolsos o trámites bancarios que se realizan esto con el fin de obtener un informe mensual o trimestral para deducir

- su rendimiento, esto se realiza por medio de un informe el cual es obtenido mediante este tablero.
- **Productos digitales:** Un producto digital es un bien no físico elaborado mediante tecnologías de la información y que sólo puede comprarse, adquirirse o descargarse a través de Internet. (Oleoshop, 2019) . Davivienda maneja productos digitales como lo es el Crédito móvil que es un crédito con tasa y plazo fijo para libre inversión con desembolso inmediato. puede solicitarlo a través de su sesión privada en el APP Davivienda Móvil. (Davivienda , 2019)
- **Oportunidad de vivienda:** Este tablero muestra las diferentes campañas para los créditos y ferias de viviendas, se obtiene la información de los clientes y las diferentes tasas, dicha información es organizada en un informe; Se realiza con el fin de tener un control de los clientes y así poder ofrecer estas oportunidades de manera efectiva.
- **Seguimiento estrategias especiales de captación Todos Ponen – Ahorraton:** Son estrategias creadas por el banco para atraer la atención de los clientes y de igual forma atraer nuevos clientes, esto permite ofrecer beneficios como lo son tasas o intereses más bajos con el fin de captar más dinero.
- **Renovación de tarjetas Agropecuarias:** Informes realizados con las bases de clientes que tiene el banco para llevar un control de los diferentes clientes que cuentan con tarjetas agropecuarias y así saber quiénes hacen su renovación y en qué periodo de tiempo, esto permite saber a qué clientes contactar así garantizar una fidelización, estas bases son depuradas por el apoyo de la jefatura de Zona.
- **Seguimiento evolución casos SARLAFT:** Mecanismo para la gestión del riesgo (SARLAFT) la intención es evitar el lavado de activos o la financiación del terrorismo a través de las empresas que están bajo vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, es un sistema que ha sido adoptado con el fin de suscitar la cultura de la gestión del riesgo y evitar el lavado de activos o la financiación del terrorismo a través de las empresas. Este tablero nos permite saber quiénes son los clientes de mayor riesgo y tener un control sobre el lavado de activos. (Isootools, 2018)
- **Control de atribuciones CDT:** Las atribuciones de Cdt son tasas especiales que se otorgan a un grupo específico de clientes con el fin de mantener una fidelidad, ya que manejan una cantidad considerable de activos, por lo tanto se realiza un informa con todas las atribuciones autorizadas por la jefatura de zona para llevar un control ya que hay un tope máximo.

- **Tableros de Ferias:** Se encuentran las diferentes ferias que maneja el banco como lo es la feria de vivienda y feria de vehículo, brinda créditos hipotecarios y de leasing con tasas preferenciales a aquellos clientes que realicen pre aprobados durante las fechas establecidas de la ferias.
- **Principales clientes Jefatura de zona:** Es un informe que se realiza con el fin de informar a la jefatura de Zona el avance de los clientes principales de cada oficina con el fin de llevar un control de los diferentes procesos.
- **Variaciones de saldos:** Informe que se realiza semanalmente en el cual se informa a cada oficina los diferentes movimientos en su captación y colocación, con el fin de que cada una de ellas esté informada del avance de su productividad.
- **Libranza móvil:** Este tablero tiene la información de todos los créditos de libranza solicitados por medio de las plataformas virtuales y se utiliza para realizar un informe semanal.
- **Seguimiento tablero clientes foco pyme:** Informe realizado para llevar un control de los clientes pyme más importantes y darle un seguimiento adecuado a cada uno de ellos.

Importancia: El no atender de manera efectiva el comportamiento de estos indicadores nos impide tomar las acciones necesarias oportunamente para garantizar el cumplimiento de los objetivos comerciales de la sucursal; el aprendizaje del manejo de estos tableros requiere entrenamiento y práctica y el profesional toma más de dos meses para aprenderlos a manejar al detalle, mientras un nuevo aprendiz universitario adquiere la competencia estaríamos casi un trimestre sin el seguimiento efectivo de estos tableros.

Resolución de dudas a los directores de manejo de cada uno de estos tableros según las estrategias y novedades que se presenten. Importancia: El no dar una respuesta oportuna estanca la dinámica de la estrategia de la oficina

Preparación reunión semanal con Directores Administrativos y reunión semanal con Directores Comerciales. Importancia: El no realizar un control organizado de las reuniones semanales afecta el direccionamiento estratégico.

Coordinación de la agenda para visitas y seguimientos individuales. Importancia: Llevar el control adecuado de cada una de las citas programadas para que estas se realicen de manera efectiva y garantiza el seguimiento total de cada una de las estrategias.

Organización de eventos de reconocimiento a las fuerzas de ventas y actividades comerciales con clientes. Importancia: Preparar de forma acertada cada uno de los eventos de reconocimiento para los respectivos funcionarios o clientes.

Atención de las novedades comerciales de las oficinas cuando mi jefe inmediato se encuentra en reunión, por ejemplo preguntas específicas de las estrategias, aclaración de dudas de tareas, etc. Importancia: El no dar una respuesta oportuna podría causar un estancamiento de la gestión comercial

## **2.5.Herramientas Davivienda**

El banco Davivienda cuenta con las siguientes herramientas para sus funcionarios, con el fin de que los procesos se realicen de manera rápida y eficaz.

**Radar:** Esta herramienta es manejada por la jefatura de zona en ella se encuentra la información detallada de las oficinas que se soliciten, también se encuentran la información de todo el banco en cuestiones numéricas, en el proceso del practicante es la herramienta más utilizada ya que es de donde se extrae la información para realizar los informes mensuales e indicar a cada Director de oficina como va su crecimiento. (Radar, 2020)

**360:** Herramienta del área comercial en la cual se encuentra la información detallada de los clientes del banco Davivienda, es utilizada por el aprendiz para realizar los informes mensuales y brindar la información a cada una de las oficinas de las campañas vigentes. (Herramienta 360, 2018)

**Correo corporativo:** Este correo es otorgado por el banco para poder compartir información con las oficinas de manera segura, por medio de este correo se comparten informes, reuniones, presentaciones e información en general.

**Workplace:** Es una plataforma didáctica en la cual los funcionarios pueden interactuar entre ellos, compartir sus experiencias, el cierre de negocios entre otros eventos, también funciona de manera informativa ya que los directivos lo utilizan para colgar videos con información importante. (Workplace, 2020)

**Explora:** Es una plataforma educativa en la cual suben capacitaciones para cada funcionario con tiempo establecido, esto se realiza con el fin de que los funcionarios estén en n continuo aprendizaje. (Explora, 2020)

**Conecta:** Esta herramienta es la más utilizada por los funcionarios ya que en ella encuentran toda la información detallada del banco, describe como se deben desarrollar los procesos, el ranking de las oficinas y funcionarios, tasas de cdt y vencimientos, campañas, etc. También es un puente de conexión con otras herramientas como radar.



### **3. Impactos del cargo**

Davivienda es una entidad destacada por brindar un acompañamiento a sus funcionarios, trato digno y un ambiente laboral muy cálido, los Jefes de cada zona hacen que los funcionarios cumplan sus funciones de manera efectiva ya que crean un vínculo con cada uno.

El cargo en la Jefatura de zona trajo consigo un fortalecimiento al proceso académico ya que exigió unas bases para poder desarrollar cada una de las funciones solicitadas. Este proceso demuestra la importancia de elegir como opción de grado las prácticas profesionales ya que nos exige demostrar nuestras habilidades y crecer como profesionales, es un proceso enriquecedor porque nos muestra a que nos enfrentamos en un mundo laboral y el recibir una obligación, nos forja el carácter de sobrellevar una responsabilidad.

Este cargo brinda la posibilidad de que al momento de finalizar las prácticas profesionales se tenga la oportunidad de vincularse con la entidad, esto es una gran motivación para el aprendiz.

#### **4. Aportes profesionales por parte del estudiante**

Las habilidades desarrolladas durante mi proceso académico en las diferentes ramas que el programa de Negocios Internacionales brinda permitieron generar el desarrollo de mis actividades comerciales, financieras, de marketing y todo lo referente con el cargo de manera clara eficiente y rápida. Sin lugar a duda el desarrollo de habilidades que se generaron en el aula de clase como el análisis de información, la visión crítica, la capacidad de adaptación a los nuevos retos y la utilización de diferentes herramientas fueron clave para que durante el proceso de mis prácticas profesionales en la Jefatura de Zona del banco Davivienda mi prestación del servicio de manera profesional fuera esencial para el desempeño de la organización, algunas de las actividades que fueron completadas a cabalidad y con responsabilidad dentro de la entidad financiera fueron:

- Apoyo efectivo
- Respuestas acertadas y oportunas
- Pro actividad en las actividades asignadas
- Acompañamiento en los procesos
- Organización de eventos y tareas extras
- Participación en proyectos como Daviplata
- Aprendizaje rápido de los procesos
- Manejo efectivo de cada una de las herramientas

## Conclusiones

La capacidad de lograr desarrollar, redactar y analizar informes deja grandes aprendizajes para establecer de manera clara como funciona estructuralmente una organización. De igual forma desarrollado capacidades de orientar y organizar la gestión de este tipo de actividades administrativas.

El contexto de jerarquización es uno de los grandes retos que todo nuevo profesional debe enfrentar y en el caso de Davivienda debido al calor y calidad de sus trabajos este tipo de estructura empresarial no es difícil acogerla y seguir los lineamientos. A su vez el proceso de capacitaciones brindado por la empresa logra crear grandes aprendizajes y conocimientos que como profesional podrán implementar y lograr excelentes resultados.

De esta manera se puede concluir que las prácticas profesionales es la opción más adecuada para los futuros profesionales, ya que es un proceso que enseña la realidad del mundo laboral y en donde se puede aplicar los conocimientos que brinda la academia. Además forja los valores profesionales.

Este escenario laboral permite que el futuro profesional pueda desarrollar sus habilidades y adquirir nuevas. Ya que exige la adaptación a un nuevo ambiente y el estar con una responsabilidad, es un campo muy enriquecedor para la formación.

Sin duda alguna es pertinente recomendar a los futuros practicantes tomar como opción de grado las prácticas profesionales y elegir de manera cuidadosa la empresa en la cual realizarla, ya será el primer escalón en su vida laboral, siempre ingresar a un lugar con la mejor disposición y adquirir todos los conocimientos que sean posibles.

## Bibliografía

- Banco Davivienda SA* . (2019). *Banco de la Republica* . (2019). Obtenido de Banco de la Republica : <http://www.banrep.gov.co/es/sarlaft>
- Banrepcultural*. (2017). Tasa de colocación y tasa de captación. Obtenido de Banrepcultural: [https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Tasa\\_de\\_colocaci%C3%B3n\\_y\\_tasa\\_de\\_captaci%C3%B3n\\_en\\_el\\_sistema\\_financiero](https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Tasa_de_colocaci%C3%B3n_y_tasa_de_captaci%C3%B3n_en_el_sistema_financiero)
- Banrepcultural*. (2017). Tasa de colocación y tasa de captación. Obtenido de Banrepcultural: [https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Tasa\\_de\\_colocaci%C3%B3n\\_y\\_tasa\\_de\\_captaci%C3%B3n\\_en\\_el\\_sistema\\_financiero](https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Tasa_de_colocaci%C3%B3n_y_tasa_de_captaci%C3%B3n_en_el_sistema_financiero)
- Billin*. (2017). ¿Qué significa desembolso?: Recuperado el 2020, de <https://www.billin.net/glosario/definicion-desembolso/>
- Davivienda* . (2018). Quienes somos. Obtenido de [https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes\\_somos/sobre\\_nosotros](https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros)
- Davivienda*. (2018). Obtenido de Davivienda: [https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes\\_somos/sobre\\_nosotros](https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros)
- Davivienda*. (2018). Recuperado el 2019, de Acerca de nosotros: [https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes\\_somos/sobre\\_nosotros](https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros)
- Davivienda fiduciaria* .Acrca de nosotros – Misión. (2020). Obtenido de Davivienda fiduciaria : [https://fidudavivienda.davivienda.com/wps/portal/fidudavivienda/inicio/Acerca\\_de\\_Nosotros/F\\_Mision\\_Vision/!ut/p/z0/04\\_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfIjo8ziTdzN\\_T0s3YJ8Hc08TAw8Q0w8Xf1dA4wNvE30C7I dFQHKt6rH/](https://fidudavivienda.davivienda.com/wps/portal/fidudavivienda/inicio/Acerca_de_Nosotros/F_Mision_Vision/!ut/p/z0/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfIjo8ziTdzN_T0s3YJ8Hc08TAw8Q0w8Xf1dA4wNvE30C7I dFQHKt6rH/)
- Ecomipedia*. (2020). Definición de productividad. Obtenido de Ecomipedia: <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Explora*. (2020). Obtenido de <https://cornerstone.davivienda.com/>

*Herramienta 360.* (30 de 06 de 2018). Obtenido de ¿que es una evaluacion de desempeño de 360?: <https://blog.acsendo.com/que-es-evaluacion-de-desempeno-360/>

*Radar.* (2020). Recuperado el 2020, de Herramientas para el Análisis, Cuantitativo y Cualitativo,: [http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/herramientas\\_calidad/radar.htm](http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/herramientas_calidad/radar.htm)

*Workplace.* (2020). Obtenido de Conecta a cada persona de tu organización: <https://www.facebook.com/workplace>