

INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES – BANCO DAVIVIENDA S.A



BREINER ALEJANDRO MENDOZA OSPINA



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2021

INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES – BANCO DAVIVIENDA SA

BREINER ALEJANDRO MENDOZA OSPINA

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

Asesor

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS
Profesional en Comercio Exterior

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2021

Autoridades Académicas

P. JOSÉ GABRIEL MESA ANGULO

Rector General

P. EDUARDO GONZÁLEZ GIL

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ANTONIO BALAGUERA CEPEDA

Rector Sede Villavicencio

P. RODRIGO GARCÍA JARA

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

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS

Director Trabajo de Grado

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

jurado

JULIO ANDRES RAMIREZ MORALES

jurado

Dedicatoria

Primero agradecerle a Dios ya que sin él nada de esto se hubiera podido realizar, a mis padres Luz Dary Ospina Cruz y Alex Fernel Mendoza que son mi motor y de igual forma siempre estuvieron firmemente sin importar hora ni circunstancia, a mi hermana Lauren Mariana Mendoza por el apoyo desde el primer día, a pesar de los múltiples obstáculos que se presentaron en estos años siempre estuvieron dándome la motivación necesaria en este largo camino lleno de aprendizaje, a mi familia en general gracias, pero también parte importante de esto mi abuelita que siempre confió en mí y contribuyó en gran medida a lo que hoy soy junto a mi abuelito que sé que desde el cielo se siente orgulloso también de mí, también a mi novia María Calderón que estuvo incondicional con apoyo y comprensión, solo palabras de agradecimiento no fue fácil pero al menos hoy estoy más cerca que ayer.

Al banco Davivienda un especial agradecimiento por tan bonita oportunidad, soy afortunado de poder haber tenido tan bonita experiencia cargada de mucho conocimiento y buenas amistades en el camino, a mi jefe directa Sandra Consuelo Martínez que sin duda me brindó mucha confianza y seguridad para afrontar este bonito reto y tener unas buenas bases de cómo ser un buen líder.

A la Universidad Santo Tomás que me brindó las herramientas necesarias para el camino que estaba emprendiendo, también a mis profesores muchas gracias por la paciencia y la buena onda de todos, sin duda nunca tuve alguna controversia con ninguno y por el contrario siempre estuvieron prestos a brindar la ayuda necesaria.

Tabla de contenido

Glosario	1
Resumen	2
Abstract	4
Introducción	6
Objetivos	7
Objetivo General	7
Objetivos específicos	7
Información de la empresa	8
Nombre y Razón social	8
Reseña histórica	8
Marca del banco	10
Cobertura	11
Misión	12
Visión	12
Estructura Organizacional	13
Funciones laborales	14
Nombre del cargo	14
Objetivos del cargo	14
Descripción del área	14
Labores desempeñadas:	15
Desembolsos.	15
Campañas.	15
Productividad informadores.	16
Productividad asesores pyme.	16
Productividad oficinas.	16
Productos digitales.	16
Oportunidad de vivienda.	17
Renovación de tarjetas Agropecuarias.	17
Planeación maci.	17

Control de atribuciones CDT.	17
Tableros de Ferias.	18
Variaciones de saldos.	18
Libranza móvil.	18
Seguimiento tablero clientes foco pyme.	18
Herramientas Davivienda	20
Impactos del cargo	22
Aportes profesionales por parte del estudiante	23
Conclusiones	24
Bibliografía	26

Tabla de Figuras

<i>Figura 1: Logo banco Davivienda, la casita roja, Adaptado (Grupo Bolívar, 2019).</i>	<i>11</i>
<i>Figura 2: Organigrama de la sucursal Meta y Casanare. Fuente: Banco Davivienda SA</i>	<i>13</i>

Glosario

Radar: Plataforma del banco Davivienda, con información confidencial.

360: Es una herramienta manejada por el banco Davivienda, con información confidencial.

Conecta: Plataforma interna para solución de dudas de los funcionarios del banco Davivienda, con los diferentes procesos para desarrollar por ejemplo una asesoría adecuada al consumidor.

Sarlaft: Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (Banco de la Republica, 2014).

Workplace: Es una plataforma utilizada por los funcionarios del banco Davivienda en el cual puede interactuar e informarse de las actividades de otras sucursales, es similar al Facebook. (webooh.com, 2018)

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. (Economipedia, 2017).

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). (economía simple.net ,2014).

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, 2018)

Resumen

El presente trabajo tiene como principal objetivo dar a conocer las actividades desarrolladas durante los 6 meses de práctica, 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 a los profesionales de la facultad desarrollar tan enriquecedora experiencia, este tipo de prácticas profesionales inician con un proceso de selección como cualquier trabajo, donde se evalúan las actitudes y conocimientos de los posibles candidatos aprendices.

De esta forma, la entidad se asegura de obtener al candidato con el mejor perfil para lo que ellos como entidad prefieren. Al ser elegido la persona iniciará un proceso que tiene una duración de seis (6) meses, este fue desarrollado durante el segundo semestre del año 2020, el periodo de tiempo del proceso fue desde el 03 de julio 2020 hasta el 03 de enero de 2021. 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 tiempo se logró adquirir ciertas habilidades como; el manejo de bases en hojas de cálculo y depuración de ellas, preparación de presentaciones de saldos, manejo de agendas, organización de comités, creación de data estudio y otras actividades para las 15 oficinas organizadas desde la Jefatura de zona.

Todas estas actividades desarrolladas por el Aprendiz tienen como objetivo principal poder disminuir un poco la carga laboral que posee esta oficina gerencial de la entidad bancaria ya que es alta con más de 200 empleados.

Es muy importante decir que para los aprendices durante el tiempo que se encuentran desarrollando el trabajo dentro de la entidad, los conocimientos obtenidos en el proceso académico suelen ser de gran ayuda, debido a que al saber utilizar; herramientas de Google como hojas de cálculo, documentos de Google y Presentaciones de Google, Conocimiento en mercadeo, análisis

financiero, matemática financiera, etc., permite tener un buen desempeño dentro del banco y poder desarrollar de manera más efectiva y acertada las funciones que son solicitadas por el personal a cargo. Es así de esta forma como el aprendiz a través de los días logra de manera asertiva y segura cumplir a cabalidad el objetivo principal como profesional de apoyo de Jefatura de Zona.

Palabras claves: Banco Davivienda, Comités, Jefatura de zona, negocios internacionales, universidad Santo Tomas, profesional de apoyo, herramientas de Google.

Abstract

The main objective of this work is to present the activities developed during the six months of practice, the administrative skills acquired and the benefits that the university apprentice can develop in 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, given the opportunity to the professionals of the faculty to develop such an enriching experience, this type of professional internship begins with a selection process like any job, where the attitudes and knowledge of potential candidates are evaluated.

In this way of company makes sure to obtain the candidate with the best profile that they as company prefer, upon being elected the person will initiate a process that lasts for six months, this was developed during the second semester of the year 2020, the period of time began since of 3 of July to 2020 until of 03 the January of 2021, during this time the aspirant is inside the facilities of the Davivienda bank fulfilling 960 hours required to finish their work, within this time it was possible to acquire certain skills such as the management of google sheets, and debugging of them, preparation of balance presentations, management of agendas, organization of meetings, creation of data study and other activities for the 15 offices organized from the area headquarters, all these activities developed by the apprentice have as main objective to be able to reduce a little of workload that this management office of the bank, has since it is high with more than 200 employees.

In turn, it is very important to say that for the apprentices during the time that they are developing the practice inside of entity, the knowledge obtained in the academic process is usually of great help, because knowing how to use of google tools as google sheets, google documents, google presentations, marketing knowledge, financial analysis and financial mathematics, it allows to have a good performance within the bank and to be able to develop in a more effective and correct way the functions that are solicited by the personnel in charge, this is how the

apprentice through the days assertively and safely achieves the main objective as a support professional for the zone headquarters.

Keywords: Davivienda Bank, Committees, Zone Headquarters, international business, Santo Tomas University, professional support, google tools.

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 desarrolló sus actividades como profesional, dentro de la organización es el área encargada de controlar, vigilar y liderar las 15 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 si no por otra parte es enriquecedor y contribuye a la parte personal del aprendiz, puesto que desde mi punto de vista Davivienda es un ejemplo a seguir en el trato a sus empleados que permite desarrollar un excelente ambiente laboral.

Entre las actividades desarrolladas en los 6 meses, se llevaron a cabo procesos como el manejo de información privada, uso de herramientas de Google, manejo de plataformas de la entidad, creación de data estudio. Así como también actividades específicas al cargo de profesional de apoyo a la Jefatura de Zona que se desempeña en la entidad bancaria, como lo es; el manejo de bases en Hojas de cálculo de Google y depuración de ellas, preparación de presentaciones de saldos, organización de resultados de los desembolsos por semana, análisis de productividad de informadores y asesores pyme, múltiples seguimientos a campañas que tenía la entidad durante un determinado tiempo, manejo de agendas y organización de comités, entre otras actividades. Esto con el fin de brindar agilidad en los procesos realizados por cada una de las oficinas de la sucursal ya que desde 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 que permite ayudar y apalancar un poco con la información que posee la jefe de zona en busca de obtener los mejores resultados para la sucursal.

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, contribuyendo a disminuir la carga laboral y sirviendo de apoyo tanto para la institución, como para la jefe de zona.

Objetivos específicos

- Realizar informes detallados según la necesidad de la jefe de zona para los diferentes comités semanales realizados.
- Desarrollar las actividades solicitadas por el Jefe de Zona en el tiempo determinado.
- Dar adecuada respuesta a cada una de las 15 oficinas que están a cargo de la Jefatura de Zona.
- Recibir las capacitaciones pertinentes mensuales realizadas por la entidad ofrecidas de manera puntual para un óptimo desarrollo de las labores.
- Atender de manera oportuna las dudas y dificultades que pueda presentar alguna de las oficinas.
- Llevar un seguimiento continuo de los procesos realizados por las oficinas para la medición de su cumplimiento de metas y tareas asignadas por la jefatura.
- Fortalecer y desarrollar habilidades profesionales en negocios internacionales, mediante la prestación del servicio como profesional de apoyo de Jefatura de zona en el banco Davivienda.
- Contribuir y aportar ideas nuevas que permitan ayudar al banco Davivienda a la consecución de resultados.

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 y Latinoamérica 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, familiaridad, cercanía, dinamismo, alegría, entusiasmo y profesionalismo. (Banco Davivienda, 2018).

Desde 1973 adoptó 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. (Banco Davivienda, 2018).

Nombre y Razón social

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

Reseña histórica

En agosto de 1972, se creó la entidad bajo el nombre de corporación colombiana de ahorro y vivienda, organizada conforme las normas legales de la república de Colombia, sin embargo, el 30 de enero de 1973, la entidad cambia su nombre por el de “corporación colombiana de ahorro y vivienda - DAVIVIENDA”. (Grupo Bolívar, 2019).

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. (Grupo Bolívar, 2019).

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 ATM'S a nivel regional. Además de Colombia, desarrollan operaciones en Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador y Miami, en los Estados Unidos. (Grupo Bolívar, 2019).

Debido a los cambios económicos y financieros que vivió el mundo Davivienda inició operaciones en 1972 con 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. (Grupo Bolívar, 2019).

Los duros cambios políticos y económicos que vivió Colombia para la época de los 90 obligó 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, dinámica, eficiente y líderes en tecnología. A partir de este momento, el Banco Davivienda se enfoca en su consolidación en el sector financiero colombiano. (Grupo Bolívar, 2019).

Con la llegada del siglo XXI, Davivienda entiende 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. (Grupo Bolívar, 2019).

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 permite apalancar nuestro constante crecimiento, agregando mayor valor a nuestros accionistas y convirtiéndonos en una mejor entidad para los 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. (Grupo Bolívar, 2019).

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. (Grupo Bolívar, 2019).



Figura 1: Logo banco Davivienda, la casita roja, Adaptado de (Grupo Bolívar, 2019).

La Casita Roja de Davivienda fue inspirada por el cuento infantil "Hansel y Gretel", 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 Bolívar, 2019).

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 equipo calificado 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, 2018).

Davivienda se ha encargado de que siempre exista una Casita Roja cerca de usted. Más de 725 oficinas en 6 países, de hecho, se dice que por barrio o localidad hay como mínimo 3 casitas rojas, que hacen recordar a Davivienda, 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 Multiservicios: 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. Otros portales, como www.misfinanzasencasa.com sobre Educación Financiera y www.seguridaddavivienda.com sobre el manejo seguro de su dinero y nuestros canales transaccionales. Presencia en Redes Sociales: Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube. (Davivienda, 2018).

Misión

Davivienda se ha encargado de realizar desde sus inicios una imagen corporativa que esté 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 stakeholders (proveedores, clientes y entorno). Y es producto de esto que Davivienda Tiene por Misión: Generar Valor para nuestros accionistas, clientes, colaboradores y terceros relacionados, apoyados en las siguientes destrezas (Davivienda, 2018).

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

Visión

Su proyección ha hecho que Davivienda se posicione como una de las entidades financieras más importantes para los colombianos y para algunos países de Latinoamérica. Su constante reinención en toda su estructura y la mejora en cada uno de los procesos y la utilización de la tecnología e innovación, ha sido un factor 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).

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 ellas se encuentra la sucursal Meta y Casanare que hace parte del regional centro sur, se divide en 15 oficinas de las cuales 7 se encuentran en la ciudad de Villavicencio.

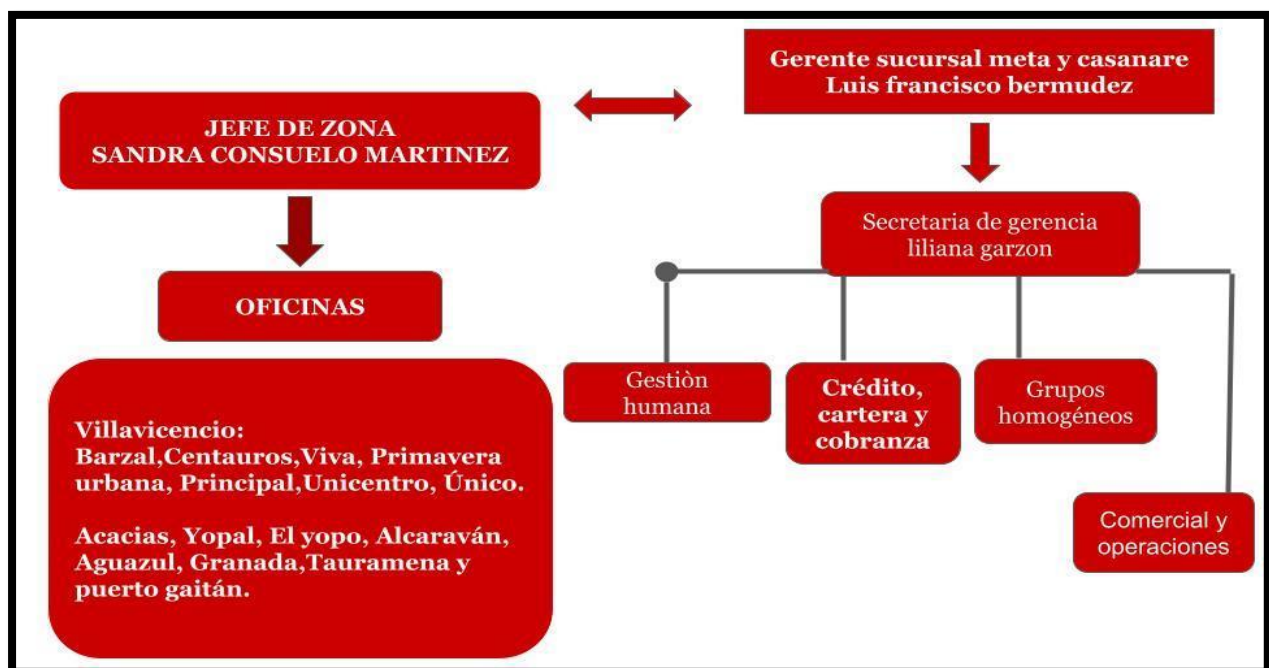


Figura 2: Organigrama de la sucursal Meta y Casanare. Adaptado de Banco Davivienda SA

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

Funciones laborales

El objetivo de esta parte del informe, es lograr describir de una forma más aproximada las funciones laborales que posee el cargo aprendiz universitario dentro de la organización Davivienda orientado desde el área de Jefatura de Zona que es claramente donde los aprendices estamos ubicados. 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.

Nombre del cargo

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

Objetivos del cargo

- Acompañamiento y seguimiento adecuado a cada una de las oficinas para de esta forma apalancar con información importante y oportuna el cumplimiento de metas.
- Apoyo constante en la resolución de dudas, ya que esto hace que las oficinas funcionen más acertadamente acortando de esta forma tiempos.
- Desarrollar una relación profesional y respetuosa con cada uno de los funcionarios para de esta forma desarrollar un trabajo más fácil y ameno.
- Llevar un control efectivo de la productividad de cada oficina con los funcionarios que la componen.

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 principal objetivo de que estas sean lo suficientemente sostenibles con un servicio de calidad, de igual forma esta área evalúa continuamente a cada uno de los funcionarios y vigila su proceso, esto con el fin de brindar un servicio bajo los estándares de calidad y principios abanderados por la organización.

Labores desempeñadas:

Es importante decir que el sistema utilizado por el banco Davivienda conocido como Radar genera informes de toda la actividad financiera de las 15 oficinas que componen la sucursal meta y Casanare , de esta manera una de las labores desempeñadas era tomar toda la información recibida por el programa y realizar un análisis y organización de la información de los tableros comerciales como son llamados , estos permiten básicamente que la compañía mantenga un monitoreo y control de los factores económicos que puedan beneficiar o afectar el proceso comercial. De esta manera se podían realizar los seguimientos 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), y ya hablando más exactamente de este tablero al ser un desembolso pues podemos analizar que puede ser por una venta en los distintos productos ofrecidos por el banco Davivienda, estos los analizaba con productos tales como: crédito pyme, Cx fijo, tarjetas de crédito, créditos hipotecarios, Cx rotativo, Crédito de vehículo, Cx libranza, se analizaron los resultados de estos.

Campanias.

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 brindado por la entidad, dichas campañas están en constante actualización en fechas por tal motivo es tan importante el seguimiento en radar.

Productividad informadores.

Los programas informativos de Davivienda poseen mecanismos que brindan una cantidad de información periódicamente. Con esta información se realiza un análisis continuo sobre los resultados obtenidos y en este punto entra la jefe de zona con la información obtenida a evaluar los resultados de cada informador.

Productividad asesores pyme.

Este tablero brinda la información de cada uno de los asesores pyme de las diferentes oficinas de la sucursal, en el cual se observa el desempeño que van teniendo en los diferentes periodos de tiempo, es decir se pueden obtener informes mensuales o trimestrales con el fin de saber que tan productivos son y de esta forma encontrar falencias que permitirá una mejora continua de los asesores pyme, en la sucursal meta y Casanare hay actualmente 9 asesores pyme enfocados claramente a las pequeñas, medianas y grandes empresas.

Productividad oficinas.

Brinda información de cada una de las 15 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 analizar su rendimiento, esto se desarrolla por medio de un informe el cual es obtenido mediante este tablero.

Productos digitales.

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. por la pandemia el banco invirtió claramente una gran cantidad de dinero en tecnología por las múltiples restricciones las personas no podían salir en un alto flujo, es por esto que muchos productos ahora se pueden solicitar desde el celular con aprobaciones en 5 minutos estos se pueden solicitar a través de su sesión privada en el APP Davivienda Móvil. (Davivienda, 2020).

Oportunidad de vivienda.

Este tablero muestra las diferentes campañas para los créditos y ferias de vivienda, se obtiene la información de los clientes y las diferentes tasas, con esta se puede analizar elementos como desembolsos o el estado de las solicitudes de créditos de vivienda, esta 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.

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, esta actividad va de la mano con la unidad de leasing ya que estos son las que tienen mayor relación con estos clientes pyme ,esto permite saber a qué clientes contactar así garantizar una fidelización, estas bases llamadas de arranque son depuradas por el apoyo de la jefatura de Zona y unidad de leasing.

Planeación maci.

Este tablero nos da una vista clara con las oficinas que están planeando actividades comerciales para un determinado mes, es importante ya que muestra las oficinas y funcionarios que más se están preparando durante un determinado mes para los retos comerciales que haya en el momento.

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 informe con todas las atribuciones autorizadas por la jefatura de zona para llevar un control ya que hay un tope máximo por mes.

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 las ferias.

Variaciones de saldos.

Informe que se realiza semanalmente en el cual se informa a cada oficina los diferentes movimientos en su captación y colocación, tanto en banca personas como en banca pyme, 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. Es de suma importancia decir que el no atender de manera efectiva y rápida 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 mes y medio desde mi punto de vista para aprenderlos a manejar al detalle, aunque siempre es más fácil aprender en Davivienda ya que están en capacitaciones constantes aparte del buen ambiente laboral que se vive que claramente permite un aprendizaje más rápido y efectivo.

Resolución de dudas a los directores de manejo de cada uno de estos tableros según las estrategias y novedades que se presenten, es importante ya que el no dar una respuesta oportuna

estanca la dinámica de la estrategia de la oficina, claramente desde mi punto de vista como aprendices somos parte importante ya que apalancamos las distintas estrategias en busca de los mejores resultados tanto para los funcionarios y de la misma forma las 15 oficinas.

La preparación de la reunión semanal con Directores Administrativos y reunión semanal con Directores Comerciales, es importante ya que el no realizar un control organizado de las reuniones semanales afecta el direccionamiento estratégico, además que en cada reunión semanal se dialoga de lo que falta, y se crean las estrategias necesarias en base a los resultados de la oficina.

Organización de eventos de reconocimiento a las fuerzas de ventas y actividades comerciales con clientes (de forma virtual).es importante preparar de forma acertada cada uno de los eventos de reconocimiento para los respectivos funcionarios o clientes ya que esto contribuye al buen funcionamiento del banco.

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. es muy importante ya que el no dar una respuesta oportuna podría causar un estancamiento de la gestión comercial y a su vez se está impidiendo un avance acertado de las distintas estrategias que se han planeado en las reuniones previas semanales.

Herramientas Davivienda

El banco Davivienda cuenta con las siguientes herramientas para sus funcionarios, con el fin de que los procesos se realicen de forma rápida y eficiente:

- **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, es importante aclarar que nosotros como practicantes no tenemos usuarios de estos programas, simplemente se ingresa con el usuario de la jefe de zona que tiene todos los resultados actualizados constantemente.
- **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, es importante decir que esta información que se maneja de los clientes es muy delicada por tal motivo se necesita un gran cuidado de los aprendices con dicha información. (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, una vez el aprendiz termina la labor al final de los 6 meses se bloquea dicho usuario.
- **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 ya sea con información importante o reconocimientos que se hace a determinados funcionarios, desde mi punto de vista es muy parecido al Facebook solo que claramente está enfocado a algo más corporativo. (Weeboh.com, 2018).

- **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 un continuo aprendizaje, dichos cursos se cargan mensualmente es importante tanto para el funcionario como para el banco ya que permite un crecimiento profesional de los empleados. (Explora, 2020).
- **Conecta:** Esta herramienta es la más utilizada por los funcionarios ya que en ella encuentran toda la información detallada del banco, describe cómo 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, en esta herramienta existen las rutas marcadas que permite que los funcionarios puedan también tener un buen desempeño comercial.

Impactos del cargo

Trabajar con el banco Davivienda me abrió considerablemente las expectativas laborales que tenía, el estar en el mundo de Davivienda hace que uno se contagie de la actitud y filosofía de trabajo de muchas personas que están allí, aunque se ingresó en un tiempo muy difícil de pandemia, siempre me demostraron como aprendiz la calidez y buena actitud que tienen como idea principal, encontré muchas personas apasionadas por lo que hacen y también excelentes profesionales.

El cargo en la Jefatura de zona trajo consigo un fortalecimiento y crecimiento 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 y lleno de retos porque nos muestra a qué nos enfrentamos en un mundo laboral y el recibir unas tareas claras con tiempos establecidos, nos forja también el carácter de sobrellevar una responsabilidad, para mí es la mejor opción que se pueda realizar para conseguir el grado, ya que hoy me considero un profesional un poco más aterrizado a lo que se vive en la vida real.

Este cargo también es importante decir que brinda la posibilidad de que al momento de finalizar las prácticas profesionales, se tenga la oportunidad de vincularse con la entidad a un corto o mediano plazo, lo importante desde mi punto de vista es hacer cada cosa como muchos de los empleados del banco con mucha pasión y buena disposición, esto claramente es una gran motivación para el aprendiz ya que estar en empresas como Davivienda permite el crecimiento continuo tanto personal como profesional.

Aportes profesionales por parte del estudiante

Las habilidades desarrolladas durante mi proceso académico a lo largo de los 4 años de estudio en las diferentes ramas del programa de Negocios Internacionales, permitió generar un claro impacto para el desarrollo de mis actividades comerciales, financieras, de marketing y todo lo referente con el cargo de manera clara, exitosa y rápida. Sin lugar a duda el desarrollo de habilidades que se generó en la universidad como el análisis de información, la capacidad de adaptación a los nuevos retos, la buena respuesta ante la frustración y la utilización de diferentes herramientas, fueron importantes para que durante el proceso de mis prácticas profesionales en la Jefatura de Zona del banco Davivienda.

Ya desde mi labor de forma profesional fuera esencial para el desempeño de la organización, a pesar de entrar en un momento difícil para no solo la organización si no para el mundo entero, considero que quedaron satisfechos con mi trabajo ya que siempre di lo mejor de mí con mucha pasión y disposición en pro de conseguir los mejores resultados y con el objetivo de siempre destacarme dentro de la organización, algunas de las actividades que fueron completadas a cabalidad y con responsabilidad dentro de la organización fueron:

- Constante apoyo para los funcionarios.
- Respuestas acertadas y rápidas que ayudaron a mis compañeros.
- Acompañamiento y seguimiento constante en los procesos diseñados.
- Organización de eventos (virtuales) y tareas extras que siempre ayudaron a mi jefe inmediato.
- Aprendizaje rápido y efectivo de los procesos generados por el banco.
- Control y manejo efectivo de las herramientas del banco.
- Pro actividad en las actividades asignadas por mi jefe.
- Innovación y desarrollo de soluciones constantes para una mejor y mayor efectiva actividad comercial.

Conclusiones

Es importante como primera conclusión decir que el trabajar en Davivienda significa el estar dispuesto a enfrentar retos constantes, ya que, al ser un banco con procesos cambiantes, debemos tener la capacidad que nos permita realizar las tareas de forma exitosa, es decir estar preparados para dar buena respuesta que es lo que ellos esperan de nosotros como practicantes.

Me parece importante también decir que a pesar de la gran responsabilidad que se tiene en el banco, los líderes son muy humanos y están siempre dispuestos a escuchar y siempre con la disposición de que se pueda mejorar principalmente como persona y luego como profesional, el ambiente laboral es muy cálido lo cual hace que uno se sienta como si llevara mucho tiempo en la organización.

Por otra parte, el aprendizaje y análisis de la información vista en la compañía hace que uno como profesional conozca más de cerca el manejo que se les da a las personas dentro de la actividad bancaria, este aprendizaje nos da unas grandes bases si uno quiere enfocarse en estas actividades especialmente, desde mi opinión es un mundo lleno de muchos retos pero que permite un crecimiento continuo como profesional.

De esta manera se puede concluir que las prácticas profesionales es la opción más adecuada para los futuros profesionales, este es un proceso que permite que el profesional esté más de cerca a la vida real, lo que se vive en un mercado laboral lleno de oportunidades, pero también de obstáculos, especialmente desde mi experiencia considero que es bueno vivir esto, ya que lo aterriza a uno a lo que se debe y lo que no se tiene que hacer como profesional. Este escenario laboral permite que el futuro profesional pueda desarrollar sus habilidades y adquirir nuevas. Ya que exige la adaptación a un nuevo ambiente, es un campo muy enriquecedor para la formación de un profesional en negocios internacionales.

Claramente recomiendo esto para los futuros profesionales ya que es ese primer paso que damos al salir de la universidad y es el espacio adecuado para demostrar lo que aprendimos y somos capaces de realizar, también es importante que se pueda elegir con cuidado la empresa ya que al ser nuestra primera experiencia necesitamos empresas serias y con un buen ambiente laboral, que permita el crecimiento profesional, sin duda el trabajar en Davivienda siempre será una excelente opción.

Bibliografía

- Banco Davivienda fiduciaria. (2020). Visión. https://fidudavivienda.davivienda.com/wps/portal/fidudavivienda/inicio/Acerca_de_Nosotros/F_Mision_Vision!/ut/p/z0/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfIjo8ziTdzN_T0s3YJ8Hc08TAw8Q0w8Xf1dA4wNvE30C7IdFQHKt6rH/
- Banco Davivienda SA, nuestra marca. https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros
- Banco Davivienda, (2020). Productos móvil. <https://www.daviviendamovil.com/>
- Banco Davivienda. (2018), Misión. https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros
- Banco de la república (2014), ¿Qué es sarlaft? <https://www.banrep.gov.co/es/sarlaft> .
- Banrepcultural. (2018). Colocación. https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Tasa_de_colocacion_tasa_de_captacion_en_el_sistema_financiero
- Billin, (2017). ¿Qué es desembolso?: <https://www.billin.net/glosario/definicion-desembolso/>
- Economiasimple.net (2014), definición captación, <https://www.economiasimple.net/glosario/captacion>
- Economipedia. (2017). Definición de productividad. <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html#:~:text=El%20objetivo%20de%20la%20productividad,utilizando%20un%20m%C3%ADnimo%20de%20recursos.>
- Grupo Bolívar. (2020). (2020). Explora. <https://xplora.segurosbolivar.com/>
- Grupo Bolívar: (2019). Reseña histórica: https://www.grupobolivar.com.co/wps/wcm/connect/sociedadesbolivar_es/inicio/grupobolivar/nuestrahistoria/6dc6e4e0-ba0e-4faa-a498dbefa8333a0d#:~:text=En%20Agosto%20de%201972%2C%20se,Ahorro%20y%20Vivienda%20E2%80%93%20DAVIVIENDA%22.

Radar. (2021). Herramientas para el Análisis: <https://test-dotdavivienda-davinci-radar.appspot.com/>

Weeboh. (2018). Workplace. <https://www.webooh.com/workplace-facebookfunciona/>