

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del catálogo en línea, página web y Repositorio Institucional del CRAI-USTA, así como en las redes sociales y demás sitios web de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor, nunca para usos comerciales.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-USTA
Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

Práctica empresarial Banco Davivienda

Diana Marcela Rodríguez Bustos

Trabajo de grado para optar el título de profesional en negocios internacionales

Director

Dr. Henry Moran Cuan

Coordinador de prácticas y trabajos de grado

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de ciencias económicas, administrativas y contables

Facultad de Negocios Internacionales

Año 2019

Agradecimientos

Agradezco profundamente al Banco Davivienda por haberme permitido realizar la práctica empresarial dentro de mi rol diario, fue una gran oportunidad para comprender mejor los procesos sobre los cuales se sustenta en este documento, de la misma forma agradezco al Coordinador de talento humano, el señor Julián Enrique Gualdrón quien desde el primer momento estuvo dispuesto a brindarme los recursos y espacios necesarios para poder desarrollar la práctica. De la misma forma agradezco a entonces directora comercial de la oficina Florida, Sandra Milena Carreño Gómez y al entonces director administrativo, José Gabriel Tibaduiza Hernández por el apoyo brindado durante el ejercicio de mis funciones académicas adicionales a mi jornada laboral.

Contenido

Glosario	6
Resumen	7
Abstract	8
Introducción	9
1. Justificación.....	11
2. Objetivos	11
2.1 Objetivo General	11
2.2 Objetivos Específicos	11
3. Perfil de la empresa.....	12
4. Estructura organizacional	13
5. Aspectos económicos	14
6. Portafolio de productos y servicios	15
7. Aspectos del mercado que atiende	16
8. Cargo y funciones	17
9. Marco conceptual y normativo sobre las funciones desempeñadas.....	17
10. Aportes (del estudiante a la empresa como valor agregado y de la empresa a la formación profesional del practicante).....	18
11. Conclusiones y recomendaciones	18
Referencias	20

Índice de figuras

Figura 1. Grupo Bolívar	13
Figura 2. Organigrama Banco Davivienda	14
Figura 3. Comportamiento económico Davivienda	15

Glosario

- **Clientes:** Personas o empresas que actualmente tienen vínculos con el banco.
- **Prospectos:** son personas que por su perfil pueden tener algún producto o servicio del banco.
- **Operaciones internacionales:** Son aquellas transacciones que realizan las personas o empresas producto de importaciones, exportaciones, giros y remesas internacionales.
- **Cuenta en USD:** Alternativa de ahorro que ofrece el banco Davivienda a sus clientes con sedes en Panamá y Miami.
- **Filiales en el exterior:** Son las sedes del Banco En Centroamérica y Estados Unidos.
- **Tasa de cambio:** Relación de proporción que existe entre una moneda local y una extranjera.
- **Perfil de riesgo:** Es un indicador que determina que tan conservador, moderado o agresivo es un cliente para invertir. De acuerdo a una encuesta previa se obtiene este resultado y con él se ofrecen diferentes alternativas de inversión de acuerdo al perfil.

Resumen

Este documento es elaborado con el fin de dar a conocer el proceso de aprendizaje durante la práctica empresarial y como esta es de vital importancia para el crecimiento profesional, ya que durante el desarrollo de la misma se tuvo la oportunidad de adquirir conocimientos con respecto al área internacional del banco y cómo esta es una herramienta para potencializar las inversiones en moneda extranjera y así mismo maximizar el margen de utilidades en cuanto a inversiones en el extranjero se refiere. Así mismo se conocerá la importancia de invertir de acuerdo al nivel de riesgo de cada persona y cómo de acuerdo a este, el banco Davivienda a través de diferentes procesos logra diversificar las inversiones de los clientes para que obtengan el mayor grado de satisfacción posible, logrando así superar las expectativas propuestas por la entidad financiera.

Palabras clave: Inversiones, divisas, finanzas, clientes, empresas, negocios.

Abstract

This document is prepared in order to publicize the learning process during business practice and how it is of vital importance for professional growth, since during the development of the same one had the opportunity to acquire knowledge regarding the area international bank and how this is a tool to maximize investments in foreign currency and also maximize the profit margin as far as investments abroad are concerned. Likewise, the importance of investing will be known according to the level of risk of each person and how according to this, the Davivienda bank through different processes manages to diversify the investments of the clients so that they obtain the highest degree of satisfaction possible, achieving thus exceed the expectations proposed by the financial entity.

Keywords: Investments, currencies, finances, clients, companies, businesses.

Introducción

El banco Davivienda a lo largo del tiempo ha creado para sus clientes diferentes productos y servicios que buscan mejorar la forma en la que las personas invierten su dinero y construyan su futuro. Sin embargo, la falta de conocimiento o el temor que tienen las personas hacia las inversiones financieras han hecho que prefieran invertir en propuestas poco seguras o rentables o que simplemente no lleven sus recursos al banco. La idea principal de la práctica empresarial fue poder darle a conocer a los clientes los distintos métodos que el banco les ofrece tanto en inversión nacional y extranjera como la asesoría inicial en operaciones internacionales, ya que durante el ejercicio de la práctica se pudo evidenciar el alto flujo de personas que a diario se acercan a recibir giros internacionales, provenientes principalmente de remesas familiares pero también provenientes de negocios que realizan los clientes a nivel internacional. El propósito durante este tiempo fue principalmente conocer qué necesidad inicial tenía el cliente, es decir darle la correcta asesoría acerca de los productos y servicios del banco y así poderle brindar asesoría para que tuviera una mejor experiencia. Otro de los motivos por los que se debe estar atento con las operaciones internacionales es regular y evitar en lo posible la entrada de dineros que provengan de actividades ilícitas y regular el control de impuestos en un convenio con Estados Unidos, en donde los residentes y ciudadanos que son objeto de declaración de impuestos en dicho país, sean reportados por el banco para así evitar la evasión de impuestos.

Este trabajo resulta altamente exigente y requiere de una correcta indagación, escucha y realizar los procedimientos de acuerdo a las normas y políticas del banco para así lograr prestar el mejor servicio teniendo en cuenta también los requerimientos legales. El enfoque dado durante este tiempo fue siempre teniendo la mayor disposición y atención, tener en cuenta los nuevos

procedimientos que resultan cambiantes con el paso del tiempo y estar presta siempre a adquirir nuevos conocimientos.

1. Justificación

Es claro que el país necesita un sistema financiero que funcione adecuadamente para que las personas y empresas puedan lograr sus objetivos personales, familiares y de crecimiento laboral, de esta forma permitir que las personas tengan un flujo de caja que les permita retornar los recursos a la entidad y así continuar con el ejercicio financiero, es por esta razón que los productos del banco son adecuados para lograr estos planteamientos, que están basados en las principales necesidades de los clientes y orientados a responder a las nuevas tendencias financieras en Colombia y el exterior.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Promover el correcto uso de los productos y servicios financieros a través de la correcta asesoría y el ofrecimiento de nuevas alternativas de inversión y ahorro que permitan maximizar los rendimientos financieros y por ende la satisfacción con la entidad financiera.

2.2 Objetivos Específicos

- Dar a conocer al cliente los productos de ahorro e inversión.
- Llegar a más clientes a través de la correcta asesoría.
- Cambiar el concepto de las personas acerca de las nuevas inversiones en fondos, títulos valor, entre otros.

- Mostrar a los clientes que a través de diferentes inversiones pueden obtener beneficios tributarios.
- Incrementar los saldos de captación de la oficina a través de las inversiones como fondos de inversión, CDT y cuentas en USD.

3. Perfil de la empresa

El Banco Davivienda es una entidad financiera orientada al servicio, a través de tres principios básicos; amigable, confiable y sencillo. Es por eso que por más de 40 años ha participado activamente en la construcción de patrimonio de familias y empresas. De la misma forma la entidad es ampliamente reconocida por el manejo único de la imagen corporativa posicionándose como una de las cinco marcas más valiosas del país y el primer banco de recordación en Colombia. Actualmente el Banco Davivienda cuenta con un equipo de más de 17.000 personas, un grupo de alrededor de 10 millones de clientes una red aproximada de 725 oficinas y operaciones en Colombia, Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador y Estados Unidos (Miami)

4. Estructura organizacional

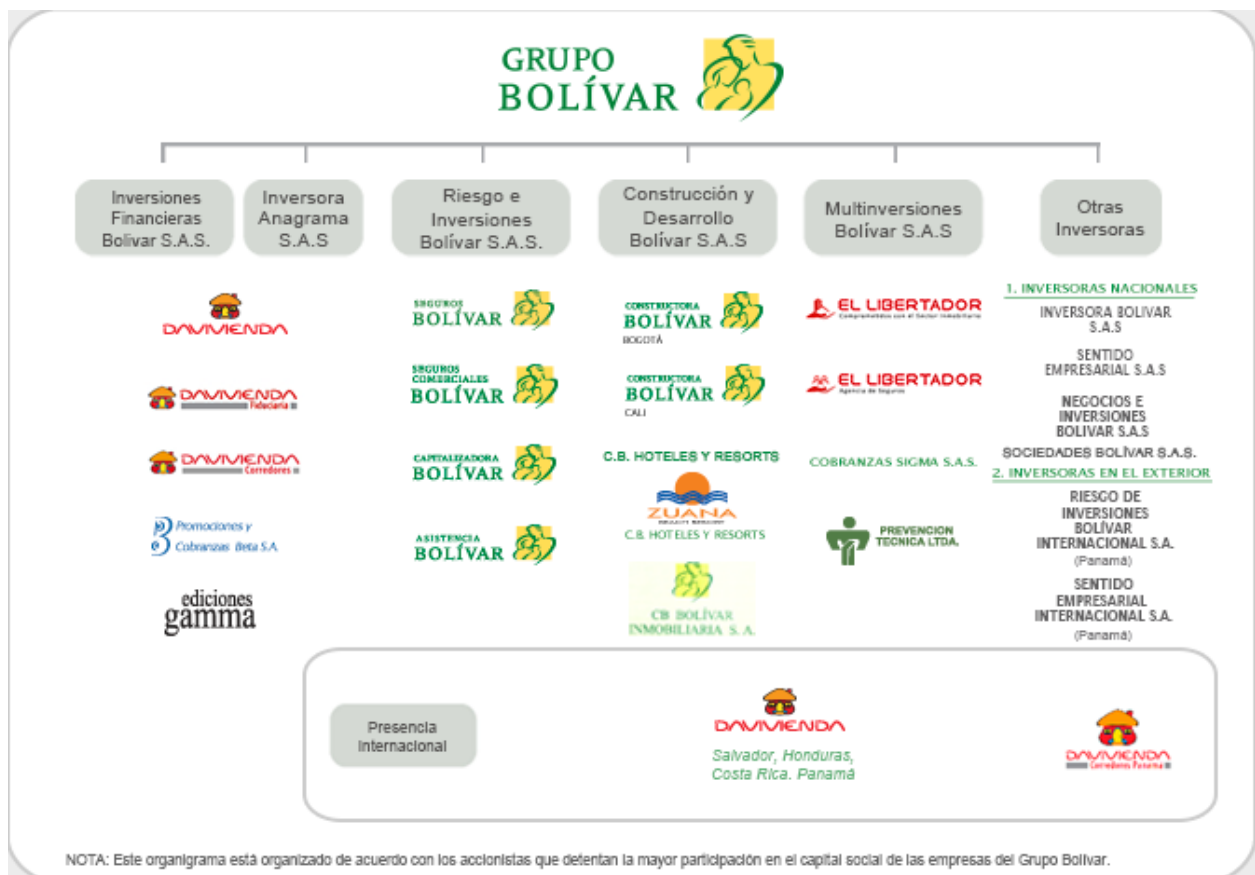


Figura 1. Grupo Bolívar

Adaptado de: Página web Grupo Bolívar.

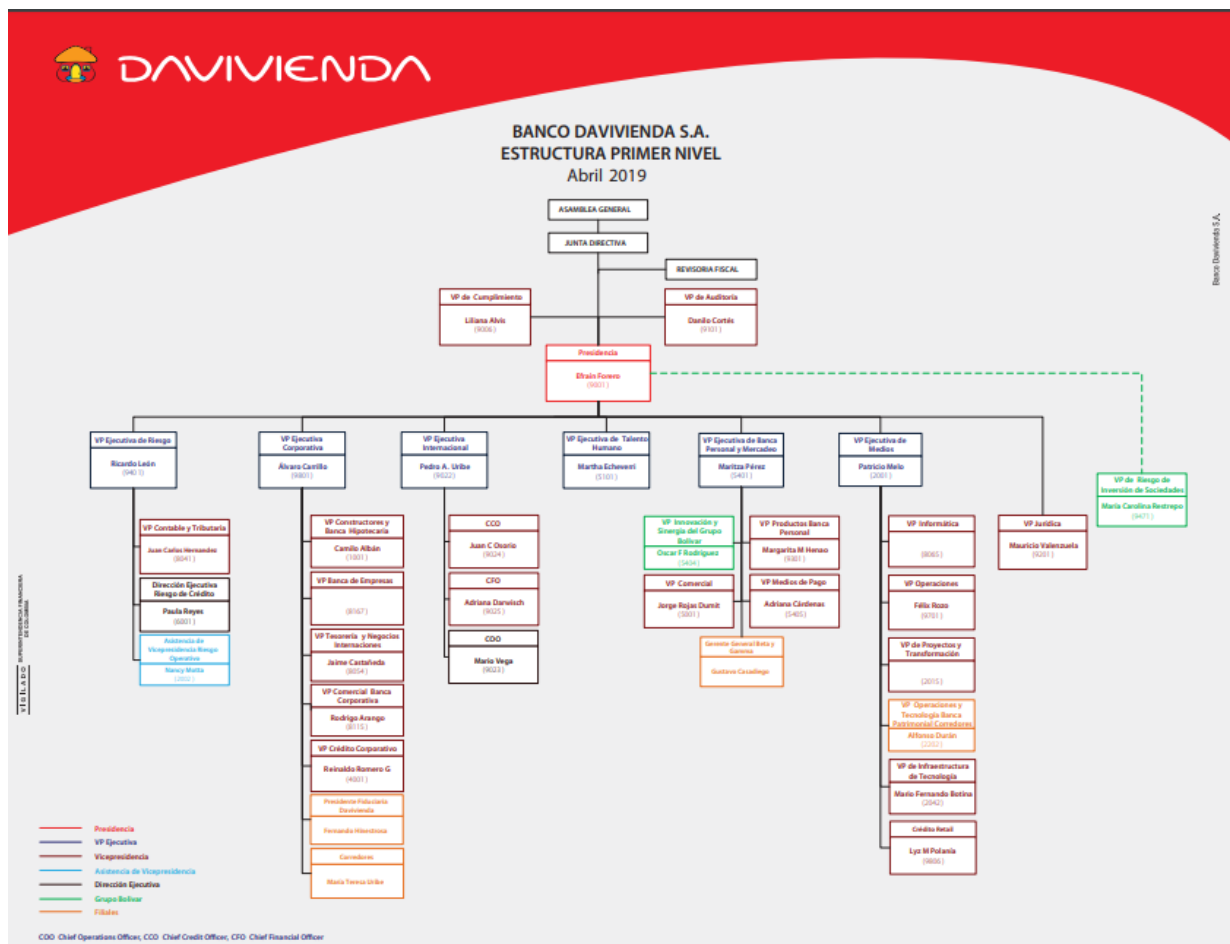


Figura 2. Organigrama Banco Davivienda
Adaptado de: Página web banco Davivienda.

5. Aspectos económicos

En la siguiente imagen se puede observar la relación de los componentes principales de los estados financieros durante el periodo 2014-2018, en donde se puede observar una tendencia al alza y por lo tanto una gran solidez financiera.

> Principales cifras:

Estados financieros separados

Davivienda ha mantenido el liderazgo en los mercados en los que tradicionalmente se ha desempeñado y ha aprendido de nuevos negocios, lo cual se refleja en un constante crecimiento de sus Principales Cifras.

Cifras en millones de pesos.

	Dic, 2014	Dic, 2015 ⁽¹⁾	Dic, 2016	Dic, 2017	Dic, 2018
Total Activos	54,633,274	63,102,687	72,706,965	78,491,881	86,049,167
Total Pasivos	47,694,491	55,384,171	63,847,493	68,947,166	75,705,051
Total Patrimonio	6,938,783	7,718,516	8,859,472	9,544,715	10,344,116
Utilidades Acumuladas año	1,001,151	1,214,263	1,538,686	1,108,467	1,194,882
Patrimonio Técnico	6,336,782	7,994,396	9,086,341	10,901,331	11,491,978
Relación de solvencia ⁽²⁾	12,96%	14,20%	13,90%	15,60%	15,10%

(1) A partir de enero de 2015, las cifras se presentan bajo Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), según Decreto 2784 de 2012 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

(2) A partir de agosto de 2013, entró en vigencia el Decreto 1771 de 2012 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el cual modifica la definición y cálculo del capital regulatorio de los establecimientos de crédito para ajustar las normas colombianas a estándares internacionales.

Figura 3. Comportamiento económico Davivienda

Adaptado de: Página web Banco Davivienda.

6. Portafolio de productos y servicios

El banco Davivienda tiene una amplia gama de productos y servicios para las personas y empresas.

PERSONAS

- Cuentas transaccionales.
- CDT
- Fondos de inversión (fondos de pensión voluntaria y fondos de inversión colectiva)
- Cuentas en USD (Panamá y Miami)
- Tarjetas de crédito.
- Créditos de vivienda (hipotecario, leasing habitacional, crédito de remodelación)

- Crédito de vehículo particular.
- Crédito de consumo (libre inversión, compra de cartera, libranza, educativo, rotativo)
- Seguros (A través de Seguros Bolívar)
- Daviplata (inclusión financiera)

EMPRESAS: Productos de ahorro y crédito destinados a las siguientes líneas empresariales:

- Pyme
- Comercios
- Agropecuario
- Constructor
- Empresarial
- Corporativo
- Banca gobierno

7. Aspectos del mercado que atiende

- Buscan construir patrimonio a través de las diferentes líneas de crédito.
- Requieren productos y servicios que les permita manejar sus recursos de una forma fácil teniendo a la mano múltiples formas de acceder al banco.
- Necesitan productos de ahorro que les genere rentabilidades óptimas sin poner en riesgo su capital.
- Consideran al Banco Davivienda como una alternativa para sus pymes, empresas y sector público estén a la vanguardia en cuanto a productos y servicios financieros se refiere.

8. Cargo y funciones

El cargo desempeñado antes, durante y después de la práctica es informadora y dentro de las funciones diarias cabe resaltar las siguientes:

- Asesoría y atención personalizada a clientes en la oficina.
- Estrechar y fortalecer las relaciones comerciales con los clientes.
- Asesorar a la red de oficinas en el correcto diligenciamiento de documentos para el envío o recepción de transferencias internacionales.
- Recibir, tramitar y dar respuesta oportuna y eficiente a las solicitudes presentadas por los clientes.
- Estar en continua actualización en temas cambiarios para dar solución oportuna a las inquietudes de los clientes.

9. Marco conceptual y normativo sobre las funciones desempeñadas

El Banco Davivienda tiene asignados funciones específicas para el cargo en el cual fui designada desde que ingresé al banco y durante la práctica empresarial, dentro de los cuales se encuentran las siguientes:

- Prestar un adecuado servicio al cliente, velando por la satisfacción y generando confianza en ellos para así asegurar su retorno a la entidad financiera.
- Cumplir las metas asignadas de productos de colocación, captación y seguros.
- Estar en constante capacitación, las cuales han sido habilitadas a través de las plataformas establecidas por el banco.

- Seguir las normas de seguridad, atendiendo correctamente las instrucciones para evitar posibles casos de lavado de activos, financiación del terrorismo y entradas de dinero producto de actividades ilícitas.
- Mantener la reserva bancaria, confidencialidad de los datos e información que puede ser vulnerable a actos de posible fraude y estafa por parte de organizaciones delictivas.

10. Aportes (del estudiante a la empresa como valor agregado y de la empresa a la formación profesional del practicante)

Dentro del tiempo transcurrido de la práctica empresarial puse a disposición de la oficina mi entrega total y propósito de aprender mucho más acerca del área internacional, trabajé en equipo con el director administrativo quien es el primer receptor de las operaciones internacionales, de esta forma en los casos en los cuales él estaba realizando algún tipo de negociación de moneda extranjera o algún otro trámite y llegaba otra persona con un requerimiento similar, yo podría indicarle los pasos a seguir para así ayudar a que no se congestionara la oficina.

11. Conclusiones y recomendaciones

A través de la realización de esta práctica se puede concluir que con el tiempo han crecido las operaciones internacionales y es de vital importancia conocer todo el procedimiento necesario para proceder adecuadamente, ya que así como las transacciones internacionales en su mayoría son producto de negocios en otras partes del mundo, así mismo están siendo usadas para ingresar dineros ilícitos al país, por ende es fundamental conocer la normatividad, aplicarla y estar en constante capacitación para evitar estas situaciones.

También es importante resaltar el papel tan importante que desempeña la Fiduciaria Davivienda como el organismo mediante el cual se realizan todas las actividades de inversiones y como a través de sus asesores y ejecutivos los clientes están tranquilos depositando su capital en este segmento de inversión.

Referencias

Descripción del comportamiento económico del banco Davivienda entre los años 2014-2018. (s.f.). Recuperado el 7 de diciembre de

https://www.davivienda.com/wps/portal/inversionistas espanol/inversionistas/Acerca%20del%20Banco/Principales%20Cifras!/ut/p/z1/jZFBDolwFETP4gn6oQVkaQHbAoHWIGI3hpUhUXRhPL-Acekvf9d0JvMmQyzpiB3793DtX8Nj7G_T-2zDi5KJ1oXwALIoBdXkOg6DnNaaktMiqGTMvGLrV0IUGRhDfV62iSc4Ixb5PjCHPwW-dsATD4D1kruQaVlwyJj_Em8-J388Od2K_0IoEXwODj4OaB--stHAC1eD8-n1N3fohPNC6Id5olckHgEd0XE1CGQEXnej9_rYFCD2nwAqoZaYA!!/dz/d5/L2dJQSEvUUt3QS80TmxFL1o2X05IOTQxSzgyTk dHS0UwUVEzMkJMVkMxR0Y3/

Descripción del organigrama del banco Davivienda. (s.f.). Recuperado el 7 de diciembre de 2019, de

https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/inversionistas espanol/b5eecfa7-20a8-43a3-a165-bd553c75866b/DAV+organigrama+primer+nivel+dmc-jf+%281%29.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_GIL0H840OO7LD0Q8IFBEF12AF0-b5eecfa7-20a8-43a3-a165-bd553c75866b-mLEfYVe

Estructura organizacional grupo Bolívar. (s.f.). Recuperado el 7 de diciembre de 2019, de

<https://www.grupobolivar.com.co//wps/portal/web/nuestrascompa nias/>