

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL – BANCO DAVIVIENDA



ANDRÉS EDUARDO BELTRÁN BARRERA



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2019

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL – BANCO DAVIVIENDA

ANDRÉS EDUARDO BELTRÁN BARRERA

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

Asesor

Mg. MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Magister en Educación

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2019

Autoridades Académicas

P. José Gabriel MESA ANGULO, O. P.

Rector General

P. Eduardo GONZÁLEZ GIL, O. P.

Vicerrector Académico General

P. José Arturo RESTREPO RESTREPO O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. Rodrigo GARCÍA JARA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Notas de Aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS
Decano Facultad de Negocios Internacionales

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE
Director trabajo de grado

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS
Jurado

EDISON ORLANDO GARZÓN CESPEDES
Jurado

Villavicencio, julio de 2019

Tabla de Contenido

	Pág.
Glosario.....	7
Resumen.....	8
Abstract.....	9
Introducción.....	10
1. Objetivos.....	12
1.1 Objetivo general.....	12
1.2 Objetivos específicos.....	12
2. Información de la empresa.....	13
2.1 Reseña histórica.....	14
2.2 Misión.....	15
2.3 Visión.....	15
2.4 Organigrama.....	15
2.5 Mapa de procesos.....	16
3. Cargo y funciones laborales.....	19
3.1 Cargo asignado.....	19
3.2 Funciones laborales desarrolladas.....	19
3.2.1 Crédito de vehículo particular.....	19
3.2.2 Crédito de vehículo público.....	21
4. Aportes del profesional de apoyo.....	23
5. Conclusiones.....	24
Bibliografía.....	25

Lista de imágenes

	Pág.
Imagen 1. Organigrama sucursales Davivienda.....	16
Imagen 2. Proceso vehículo público.....	17
Imagen 3. Proceso vehículo particular.....	18

Glosario

Crédito de vehículo: Es un préstamo financiero que otorga la entidad a una persona natural o jurídica, con el fin de adquirir un vehículo, particular o público, el cual dará garantía a la operación con la prenda del mismo.

VOR (Valoración Objetiva del Riesgo): Aplicativo de la entidad a través del cual se radican créditos para compra de vehículo público.

Cartero: Aplicativo de la entidad en donde se relaciona información correspondiente a todos los envíos de sobres internos entre funcionarios y áreas en diferentes ciudades del país.

Xplora: Herramienta donde se publican nuevos cursos para capacitación y actualización de conocimiento, de acuerdo a cargo y funciones asignadas para el empleado.

UAP (Unidad de Activos Productivos): Grupo conformado por la asesora de vehículo (encargada de comercialización de vehículo particular y público), las 2 ejecutivas leasing (encargadas de negocios con empresas pyme y comercialización de maquinaria amarilla) y la asesora operativa leasing (a cargo de trámites y desembolsos de operaciones realizadas por las ejecutivas).

Workplace: Herramienta utilizada para publicación de noticias, resultados obtenidos, o visitas empresariales por parte de los funcionarios.

MTI (Manejo Técnico de la Información): Aplicativo de la entidad a través del cual se radican créditos para compra de vehículo particular.

Conecta: Herramienta de la entidad donde se brinda soporte y respuesta a la mayoría de las inquietudes que cualquier funcionario pueda tener, respecto al tema de portafolio de servicios.

Resumen

Para llevar a cabo la realización de prácticas empresariales, el Banco Davivienda S.A es una de las principales entidades que da espacio a los estudiantes de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás Villavicencio para realizarlas, una vez esté culminado el proceso de formación académica de 8 semestres dentro de la Universidad, como requisito para finalmente optar por el título de Profesional.

A través del presente informe, se busca dar a conocer las funciones desempeñadas en el cargo de aprendiz universitario en la Unidad de Activos productivos del Banco Davivienda, en un periodo de 6 meses, tiempo en el cual se puso en práctica conocimientos adquiridos en la academia, contribuyendo principalmente al alcance de los objetivos de la organización, así como a la formación del profesional en proceso. Teniendo en cuenta lo anterior, el profesional en práctica debe apoyar los procesos de la Unidad de Activos Productivos en la sucursal Meta y Casanare.

La sinergia entre la Universidad Santo Tomás y el Banco Davivienda es lo que permite que los estudiantes puedan dar los primeros pasos en su vida laboral en una organización tan prestigiosa como lo es Davivienda, el cual hace parte del Grupo Bolívar. Cabe rescatar que en toda su estructura organizacional, Bolívar da prioridad a principios y valores fundamentales para el funcionamiento del grupo y cada uno de sus eslabones, lo cual permite que el Grupo Bolívar, a través del Banco Davivienda, sea una de las mejores empresas a nivel regional en las cuales llevar a cabo las prácticas profesionales y tener un primer contacto con el mundo laboral para todos los futuros profesionales.

Palabras clave: Unidad de Activos Productivos, Banco Davivienda, Profesional Universitario

Abstract

In order to going trough the professional practices, Davivienda Bank is one of the main companies which give space to the International Business students from the Santo Tomas University to do it, once the academic process of 8 semesters inside the University is over, as an obligation to finally go for the professional title of International Bussines and going out into the laboral world.

According to this paper, its finally is to show the assigned funtions in the job as University Aprender in the Productive Assets Unit of the bank, in a time of 6 months, time where was put in practice all knowledge taken in the university, helping mainly to reach the goals of the company, and also the formation of the University Aprender. Taking in count what was said before, the professional in practice has to support the processes in the Productive Assests Unit in Meta and Casanare Sucursal.

The sinergy between Santo Tomas University and Davivienda Bank is what allow the students to give its first steps in their laboral life in such as prestigious organization as Davivienda is, which belongs to Bolivar Group. It is important to say that in all the structural organization, Bolivar gives priority to fundamental principles and values thinking about the group and each one of its processes, and this allow Bolivat through Davivienda, to be one of the best companies in the region where is possible to do the proffessional practices and to have a first contact with the laboral life for all the future proffessionals.

Keywords: Productive Assets Unit, Davivienda Bank, University Aprender

Introducción

Entre las más importantes entidades financieras a nivel nacional se encuentra el Banco Davivienda, quienes se caracterizan por ser una de las marcas más recordadas por los colombianos gracias al excelente servicio al cliente prestado por los funcionarios, el cual es su capital más valioso. El objetivo principal de la empresa es generar valor en todo su entorno, incluyendo clientes, cadena organizacional, accionistas, proveedores y empleados, todo esto a través de 3 pilares básicos que se centran en un servicio Confiable, Amigable y Sencillo.

Con el fin de entender el objetivo de una entidad bancaria en Colombia y todas sus funciones, Asobancaria define los bancos como “Entidades cuya función principal es la captación de recursos en cuenta corriente, bancaria o en otros depósitos a la vista o a término, con el fin de realizar operaciones activas de crédito” (Asobancaria, 2019). Cabe resaltar que las entidades bancarias juegan un papel fundamental en el crecimiento económico del país, mejoran indicadores de inversión y ayudan al flujo monetario constante.

Clasificando los Bancos a nivel nacional teniendo en cuenta su volumen de operaciones y demás, Rankia realizó un estudio y un ranking tomando cifras de la Superintendencia Financiera de Colombia a final del año pasado. “Davivienda pertenece al grupo empresarial Bolivar, y es la tercera entidad del país en importancia. Posee el manejo exclusivo para el manejo de Diners. Ha recibido premios y reconocimientos por sus comerciales publicitarios y ha logrado ofrecer una imagen alegre, cercana y amable a sus clientes” (Rankia, 2019).

De igual forma Davivienda cuenta con sucursales fuera del país, siendo Miami y Panamá las más representativas y con oficinas físicas allí, permitiendo que nacionales abran cuentas en el exterior, manejen sus finanzas y tributación ordenadamente en otro país. Entre tanto, en Costa Rica, Honduras y Salvador, Davivienda hace presencia a través de corresponsal HSBC Internacional, sin oficina presencial pero con disponibilidad de atención a clientes Davivienda en cada punto HSBC existente.

Teniendo en cuenta la gran cantidad de grupos y entidades financieras a nivel nacional, la competencia es muy álgida con el fin de persuadir al cliente. Para medir el alcance de cada una de las entidades y que tipo de valor generan a sus clientes, se puede determinar según clasificación top of mind. “Bancolombia se mantiene líder en top of mind de marcas de bancos con 37%, disminuye 2 puntos porcentuales frente a 2018. Banco de Bogotá se mantiene estable en 16%, Caja Social pasó del tercer al quinto lugar, siendo superado por AV Villas y Davivienda, las dos marcas con 8%” (Dinero, 2019)

El crecimiento de Davivienda ha sido progresivo a lo largo de los años, su clasificación top of mind avanza año tras año en adultos y jóvenes, teniendo a la casita roja como emblema principal. Este año se ha mantenido en un tercer lugar compartido con AV Villas, muy lejos aún de Bancolombia, pero generando estrategias efectivas y agresivas para lograr el objetivo, tales como comerciales de televisión en cada evento deportivo recordando al corresponsal futbolero, o recientemente la alianza con la empresa Rappi con la opción Rappipay para todos los clientes con app Daviplata, cada vez más facilitando la vida a sus clientes y avanzando hacia un mundo financiero digital.

Gracias al trabajo enfocado en los clientes, el correcto manejo del riesgo, y siempre estando en la vanguardia de los constantes avances tecnológicos en la banca empresarial y financiera, se logra generar una exitosa cadena de valor en búsqueda de día a día mejorar procesos y ser más competitivos. Por ende, el aprendiz debe recibir formación respecto a la estructura organizacional y todos los valores institucionales de la empresa, con un único objetivo de prestar servicio con la más alta calidad.

Entre tanto, La Universidad Santo Tomás, certificada con acreditación de alta calidad, a lo largo de varias décadas ha formado profesionales íntegros en variedad de carreras. Una de estas es la facultad de Negocios Internacionales, la cual ofrece como opción para optar por el título de profesional, la práctica empresarial, presentando como resultado final el presente informe que evidencia experiencia, habilidades, y conocimientos adquiridos en el desarrollo de la práctica profesional.

1. Objetivos

1.1 Objetivo General

Brindar informe de labores realizadas como profesional de apoyo de la Unidad de Activos Productivos del Banco Davivienda, dando soporte a funciones desde el área de crédito de vehículo.

1.2 Objetivos Específicos

- Brindar ágil repuesta a procesos que conciernen con créditos de vehículo de sucursal Meta y Casanare.
- Mostrar evidencia de las actividades realizadas en la práctica profesional.
- Estar a la altura de las metas propuestas por la entidad, estando en constante actualización y mejora de procesos.
- Llevar a cabo una explicación detallada de la práctica realizada y el aporte realizado a la organización.

2 Información de la empresa

Por más de 4 décadas, el Banco Davivienda S.A. ha participado activamente en la construcción de Colombia y se ha convertido en un gran referente nacional en el sector financiero. Hace parte del Grupo Empresarial Bolívar, que por más de 75 años ha acompañado a personas, familias y empresas en el cumplimiento de sus objetivos. Es reconocido por el manejo único de su imagen a través de la comunicación, convirtiéndolo en una de las 5 marcas más valiosas y el primer banco en recordación publicitaria de Colombia (Banco Davivienda S.A, 2018).

Teniendo en cuenta lo valiosa que puede llegar a ser una marca gracias a la sinergia de sus procesos, y tomando como ejemplo al Grupo Bolivar respecto a sus esfuerzos en posicionamiento de marca y calidad en el servicio, esto último acompañado por valores y principios fundamentales con los cuales satisfacer y generar impacto en el cliente, la atención al cliente se puede definir según Philip Kotler como “Maximizar el valor para el cliente, significa cultivar una relación de largo plazo con él. Es asegurarle a los clientes el compromiso de que siempre serán importantes para la empresa, que cada uno no es solo un cliente, sino alguien con valores, con quien se tiene una relación de integridad” (Funiblogs, 2011).

Su 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 16.000 personas para servir a más de 7 millones de clientes a través de 749 oficinas que además de Colombia, tiene operaciones en Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador y Miami, en los Estados Unidos (Banco Davivienda S.A, 2018).

Las filiales de Miami y Panamá son usadas por los clientes de Davivienda Colombia usualmente para realizar inversiones en dólares, conservar la divisa en una cuenta de ahorros y que esta de rentabilidad al cliente de acuerdo a la fluctuación y volatilidad del mercado. Por lo tanto, para comprender los movimientos realizados en las filiales de Miami y Panamá, Keynes define la inversión y sus componentes como “la eficiencia marginal del capital y la tasa de interés

determinan la inversión; la inversión, por efecto multiplicador, genera un determinado ingreso; y este ingreso da lugar a un ahorro con el cual se financiará la inversión” (Astarita, 2015).

2.1 Reseña histórica

Para detallar los movimientos de cambios de nombre y entorno de Davivienda en el sistema financiero, Banco de la República define al sistema financiero como “conformación de los establecimientos de crédito (EC), las entidades de servicios financieros (ESF) y otras entidades financieras, las cuales, en su mayoría, se han agrupado mediante la figura de los conglomerados financieros, haciendo presencia tanto en el ámbito interno como externo” (Banco República, 2013). Gracias al concepto, se puede analizar motivos por los cuales las entidades financieras realizan cambios o estrategias comerciales y de marketing, a fin de estar a la vanguardia en el sistema financiero y competir junto a las demás entidades.

En el año 1972 se crea la Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda con nombre Coldeahorro, una oficina principal en Bogotá y 6 oficinas de atención a nivel nacional. El capital humano era de 23 funcionarios, un capital económico autorizado de 60 millones de pesos y la “Casita Roja” como símbolo. En 1997, Davivienda se convierte en banco comercial con el nombre de Banco Davivienda S.A. Su concepto publicitario se maneja como “Aquí, lo tiene todo”, conservando la imagen de la Casita Roja (Banco Davivienda S.A, 2018).

En 2006 se fusiona con el Banco Superior, complementando su portafolio de productos, posicionándose en el primer lugar de la banca de personas y consolidándose como líder en productos de consumo en Colombia. Cuatro años después se culmina el proceso gradual de fusión operativa con Bancafé, sin afectar a los clientes de las dos entidades, prestándoles servicios adicionales y generando mayor eficiencia operativa (Banco Davivienda S.A, 2018).

Los años 2010 y 2011 marcan una nueva etapa en la organización con la exitosa emisión de acciones, lo cual agregó valor a los accionistas y se convierte en una mejor entidad para los clientes. En 2012 se firma un acuerdo para que las filiales de HSBC Costa Rica, HSBC Honduras y HSBC El Salvador formen parte del Banco, fortaleciendo su presencia regional. La adquisición

de estas operaciones se formalizó a final de dicho año, marcando así el inicio de una nueva etapa en la organización (Banco Davivienda S.A, 2018).

Por más de 4 décadas, el Banco Davivienda S.A. ha participado activamente en la construcción de Colombia y se ha convertido en un gran referente nacional en el sector financiero. Hace parte del Grupo Empresarial Bolívar, que por más de 75 años ha acompañado a todas las personas, a todas las familias, y a todas las empresas en el cumplimiento de todos sus objetivos. Es reconocido por el manejo único de su imagen a través de la comunicación, convirtiéndolo en una de las 5 marcas más valiosas y el primer banco en recordación publicitaria de Colombia (Banco Davivienda S.A, 2018).

2.2 Misión

Generar Valor para nuestros accionistas, clientes, colaboradores y terceros relacionados, apoyados en las siguientes destrezas: Conocimiento del Cliente, Manejo del Riesgo, Tecnología y Procesos, Innovación, Sinergia Empresarial, Conocimiento del Negocio y Manejo Emocional de las relaciones (Banco Davivienda S.A, 2018).

2.3 Visión

Ser un conjunto de empresas privadas, sólidas y rentables. Compartir una misma cultura corporativa, al igual que los mismos principios y valores corporativos (Banco Davivienda S.A, 2018).

2.4 Organigrama

El Banco Davivienda hace parte del Grupo Bolívar, pero esto no evita que mantenga una estructura organizacional independiente. El Banco a nivel nacional está dividido en 6 regionales, y cada regional está formada por sucursales. En este caso, el área de vehículo productivo en la cual se llevó a cabo las prácticas pertenece a la Sucursal Meta y Casanare, la cual está dentro de la Regional Centro Sur, Regional que está formada por las Sucursales Ibagué, Boyacá, Pasto, San Andrés y Huila y Caquetá. A continuación se muestra la estructura organizacional de cada una de

las Sucursales a nivel nacional, entendiéndose cada una de ellas como independiente una de la otra, y regidas por sus respectivas Regionales.

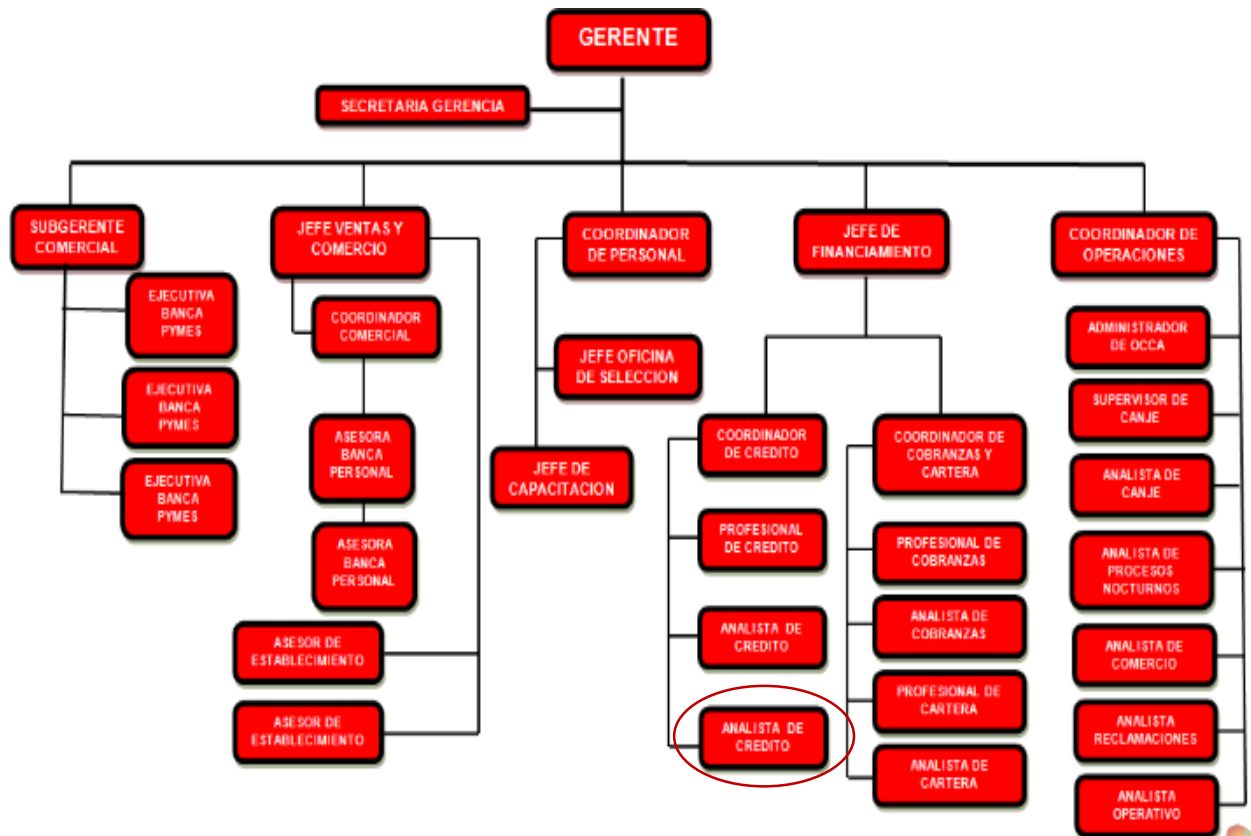


Imagen 1. Organigrama de Sucursales Davivienda (Alcaraz, 2016) El área demarcada en círculo rojo corresponde a la labor realizada en las prácticas profesionales

2.5 Mapa de procesos

Los procesos que se llevan a cabo en la Unidad de Activos Productivos se subdividen en compra de vehículo particular y vehículo público, cada uno con funciones y pasos a seguir diferentes e independiente de cada dependencia. Respecto a las subdivisiones se evidencia la realización de cada uno de los pasos que consuma en la culminación efectiva tanto de compra de vehículo particular, como compra de vehículo público. Por ende se busca dar explicación y entendimiento a los procesos, para que puedan ser entendidos respecto a su realización desde la organización.

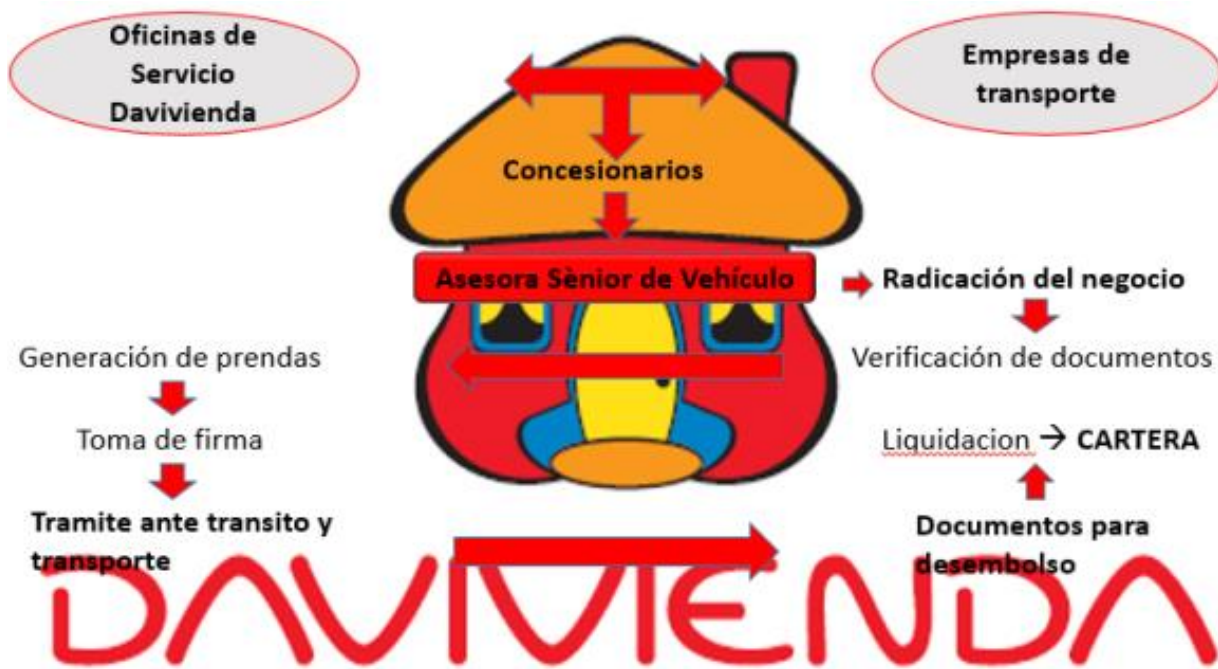


Imagen 2. Proceso vehículo público (Rodríguez, 2018)

En primer lugar, teniendo en cuenta el proceso de vehículo público, se debe resaltar que incluye la compra de todo tipo de vehículo, ya sea de carga, de pasajeros, tipo taxi o especial. Por ende el portafolio de servicio público es muy amplio, y así mismo sus tasas de interés son bastante competitivas respecto a las demás entidades. Para poder llevar a cabo estrategias exitosas en venta de vehículo de servicio público productivo la acción principal a realizar es estar en sinergia con la mayor cantidad posible de empresas de servicio público, siendo la entidad el aliado estratégico que estará al tanto de cualquier compra o sustitución de vehículo por parte de las empresas transportistas.

Como se observa en la imagen 2, el área de vehículo puede recibir créditos de vehículo productivo a través de 3 canales, ya sean oficinas de servicio en donde llega el cliente y manifiesta su intención de compra, también puede ser por canal directo lo que significa que el cliente ya conoce a la asesora y al área del banco y se pone en contacto directamente sin intermediarios, y finalmente el canal más común es el canal concesionario, que es cuando los clientes se acercan a los concesionarios, revisan todas las opciones de vehículo hasta decidirse por una, y finalmente es

el concesionario quien se pone en contacto con la asesora de vehículo a fin de dar inicio a radicación del crédito.

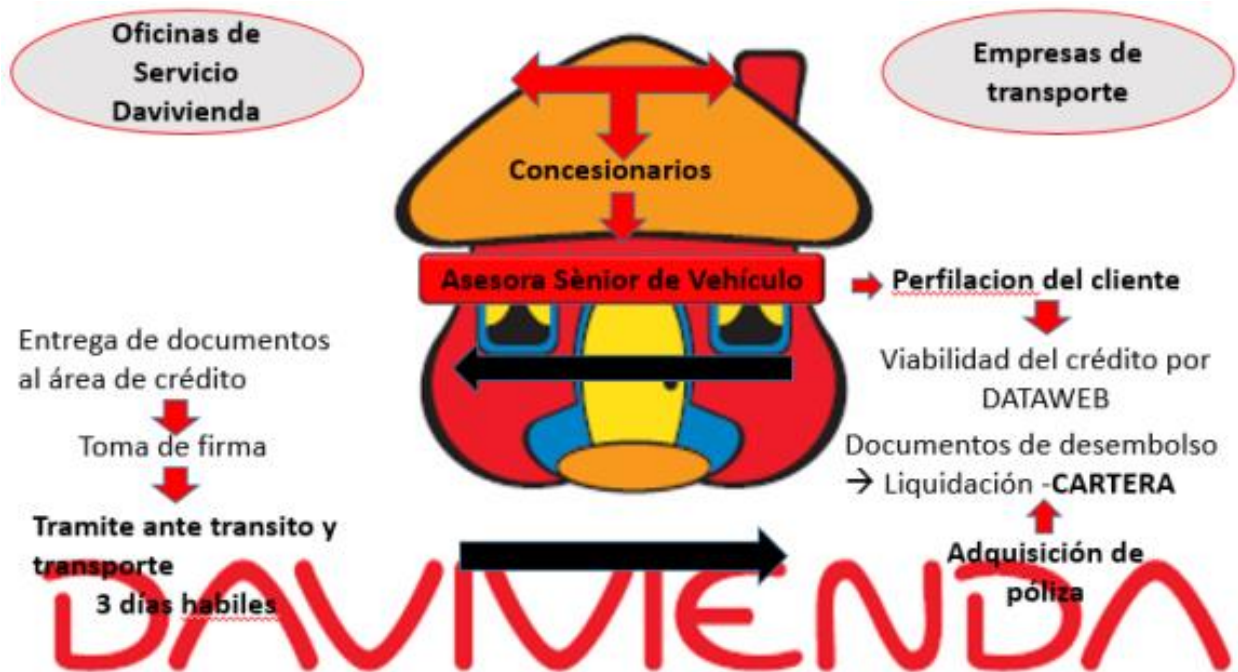


Imagen 3. Proceso Vehículo Particular (Rodríguez, Proceso Vehículo Particular, 2018)

Para el proceso de vehículo particular se manejan los mismo 3 canales ya mencionados anteriormente, sin embargo en este proceso radica una diferencia principal, y es que existe una herramienta que arroja resultados de preaprobación sin necesidad de que el crédito haya entrado en estudio, lo que disminuye tiempos de espera hacia los concesionarios y a la misma vez mayor satisfacción a los clientes.

3 Cargo y funciones laborales

3.1 Cargo Asignado

Practicante de la Unidad de Activos Productivos, con soporte especial en crédito de vehículo particular y público.

3.2 Funciones laborales desarrolladas.

Todas las funciones desarrolladas a lo largo de la práctica empresarial tienen un mismo enfoque, el cual consiste en otorgar crédito para compra de vehículo a los clientes. Sin embargo, la diferencia radica en que se deben cumplir unas condiciones para el proceso de vehículo particular y otras tantas para el proceso de vehículo público, por ende a continuación será mencionada y descrita cada una de aquellas funciones que al ser realizadas dan desarrollo al objetivo de cumplimiento del área.

Para poder dar explicación detallada de las funciones comprendidas en crédito para vehículo particular y público, en primer lugar se debe comprender a cabalidad el concepto de crédito. Entre tanto, Marx define un crédito bancario como “movimiento que permite que las mercancías compradas se transformen en capital productivo de forma independiente de las ganancias obtenidas por el capitalistas en cuestión” (Sanchez, 2010)

3.2.1 Crédito de Vehículo Particular

Es un proceso que se lleva a cabo con bastante agilidad, debido a que en el mismo edificio de lugar de trabajo es donde se encuentra el área de crédito, la cual es encargada de las aprobaciones y los procesos de estos créditos. Cabe resaltar que el proceso de vehículo particular es relativamente rápido, los principales limitantes son las indecisiones de clientes respecto a tipo de vehículo a adquirir, y los tiempos de respuesta del ente de tránsito en trámites de matrícula.

- Recibir documentos: Los asesores de concesionarios, envían a través de correo a la comercial de vehículos los documentos de los clientes, con el fin de que la comercial y su profesional de apoyo puedan perfilar al cliente correctamente para radicar el negocio de forma exitosa.
- Realizar viabilidad: Una vez se reciben los documentos, se realiza viabilidad al cliente a través del aplicativo “DataWeb” el cual arroja monto a financiar por parte del banco hacia el cliente, teniendo en cuenta capacidad de pago y comportamientos con sus créditos. De lo contrario, si la herramienta niega al cliente, dicho crédito es automáticamente negado y se informa al asesor de concesionario lo más pronto posible para que se ponga en contacto con otra financiera.
- Radicar crédito: Se adjuntan todos los documentos en el aplicativo MTI, en el cual darán respuesta al negocio en máximo 6 horas, ya sea respuesta de aprobación o negación del crédito. En caso de que la respuesta sea de aprobación, se debe validar monto aprobado y plazo con la asesora comercial en aplicativo de crédito.
- Toma de firmas: Una vez el negocio es aprobado, el cliente paga su cuota inicial en el concesionario, y este factura el vehículo. Posterior a ello el área de vehículo se encarga de realizar la prenda y la toma de firmas correspondiente del negocio (pagaré, prenda, declaración de asegurabilidad, solicitud de crédito), para finalmente enviarlo a matrícula.
- Documentos de matrícula: Pasados aproximadamente 3 días hábiles llegarán al área de vehículo los documentos de matrícula y trámite del vehículo (tarjeta de propiedad, prenda, póliza del vehículo, factura comercial, carta trámite), los cuales deben ser organizados en su respectiva carpeta y ser alistado para desembolso.
- Desembolso: El paso final es pasar la carpeta completa con todos los documentos al área de liquidación en crédito, en donde la analista revisará todo el proceso, para finalmente desembolsar el valor aprobado en la cuenta del concesionario y poder entregar al cliente su vehículo. La analista envía soporte del desembolso y con este comprobante termina el proceso.

3.2.2 *Crédito de vehículo público*

El crédito de vehículo público se caracteriza por tener sinergia y comunicación entre áreas, debido a que son muchos los grupos institucionales que intervienen en el proceso, y por ende la comunicación debe ser asertiva y confiable. Los créditos de vehículo público toman algo más de tiempo respecto a los créditos de particular, esto se debe a que los tiempos de respuesta son más lentos, y los trámites de matrícula de públicos abarcan más procesos.

- **Recepción de Documentos:** El profesional de apoyo y el comercial se encargan de perfilar al cliente, revisar y analizar detalladamente la documentación. Se debe verificar la experiencia crediticia y comportamientos de pago, así como revisar en RUNT (herramienta digital que permite obtener información detallada sobre algún vehículo) las garantías que el cliente adjunta. También se debe consultar el valor comercial del vehículo en Fasecolda (herramienta para proporcionar una referencia aproximada de los valores comerciales promedio de los vehículos nuevos y usados).
- **Radicación del Negocio:** Ya validados los documentos, de acuerdo a las políticas y restricciones de la entidad, se radica el crédito en el aplicativo VOR, se registra el negocio con la información básica del cliente y todos sus documentos como soporte. Posteriormente cuando esté Preaprobado el proceso continua. Se genera carta de aprobación y se envía a el asesor de concesionario para que se comunique con el cliente.
- **Verificación Documentos:** Cuando se completan los documentos de los clientes, los mismos son enviados al área de operaciones ubicada en la ciudad de Bogotá, para que los analistas den el último visto bueno a fin de continuar a matricular el vehículo ante tránsito.
- **Elaboración de Prendas:** Se reciben facturas de chasis y carrocería, se revisa el valor comercial contra valor aprobado, y se envían para que el área de Generación de Documentos de vehículo elabore las prendas a firmar más adelante con el cliente.

- Toma de Firmas: Se elabora paquete de toma de firmas, se cita y coordina con el cliente momento y lugar de la toma (cuando el cliente se encuentra en otra ciudad se debe dirigir a la oficina más cercana), se organizan los documentos de la toma de firmas y los soportes del cliente, para que por último sean enviados por correspondencia interna del banco a Bogotá, al área de perfeccionamiento de crédito de vehículo.
- Trámite de matrícula: El trámite ante tránsito para que el vehículo quede con prenda al banco, se realiza a través de una persona autorizada, o por el concesionario, el profesional de apoyo se cerciora de que las prendas sean firmadas tanto por la asesora comercial como por el cliente, para así mismo entregar al respectivo tramitador.
- Solicitar Tasa de Interés: A través del correo corporativo, el profesional de apoyo solicita la respectiva tasa que aplica al cliente de acuerdo a nivel de ingresos y tipo de vehículo (tasas fijadas por área de cartera desde Bogotá). En caso de que el cliente cuente con un muy buen perfil, buen hábito de pago y experiencia en su actividad, la asesora comercial puede tomar atribuciones de solicitud de tasa más baja.
- Póliza: Para que el desembolso se lleve a cabo, el cliente está en la obligación de tomar póliza todo riesgo para su vehículo, ya sea por seguros Bolívar, que hace parte de la entidad financiera, o por otra aseguradora particular. El profesional de apoyo se encarga de preguntar al cliente con quien toma la póliza, de ser con seguros Bolívar se solicita la cotización de la misma, la asesora se comunica con el cliente o concesionario para dar el respectivo valor y por último se emite la póliza. Cuando se endosa la póliza la aseguradora debe respaldar las exigencias del banco, es decir clausuras y certificación del pago en su totalidad.
- Desembolso: Finalmente se diligencia la autorización de giro con los datos de la persona o entidad a donde se va a desembolsar el monto aprobado. El proceso se realiza con documentos escaneados a través de correo para reducir tiempos de espera y ser más ágiles en las respuestas a clientes. Ya con el crédito desembolsado, el cliente debe recibir toda la información de interés por parte del asesor comercial acerca del producto aprobado por el banco (cuotas, tasas y beneficios) en el momento que él lo necesite o considere pertinente.

4 Aportes del profesional de apoyo

Para la UAP los aportes del profesional de apoyo son de vital importancia, ya que hace hincapie en todos los procesos, aportando al cumplimiento de metas dentro del área de trabajo. Entre los principales aportes del profesional de apoyo se encuentra la agilidad de cumplimiento de cada uno de los procesos solicitados, así como una exitosa y oportuna respuesta a cada una de las solicitudes interpuestas tanto por las ejecutivas, como por áreas soporte de Bogotá.

Así mismo, uno de los principales aportes que el profesional puede dar, es brindar un excelente servicio al cliente dando pronta respuesta y atención a cualquier requerimiento realizado, acompañado de bastante conocimiento en cada una de las áreas de la entidad y manejo de los productos. Finalmente, para que todos los aportes sean de gran utilidad para las áreas beneficiadas, debe estar acompañado de proactividad en todas las labores realizadas, sinergia entre el profesional y su jefe, así como trabajo efectivo en equipo para llevar a cabo exitosamente todos los procesos.

Los aportes realizados por parte del profesional de apoyo se ven reflejados directamente en el área de crédito de vehículo. Tomando como referencia que al ejecutivo se le exige principalmente cumplimiento de meta en vehículo particular, con el fin de no descuidar el segmento de vehículo público y estar en constante financiación con todos los concesionarios, el practicante diseñó una base de datos de empresas regionales que tienen perfil para adquirir vehículo público, dicha base se completó con la ejecutiva, y será una herramienta fundamental en los meses venideros para todas esas empresas que deseen comprar vehículo, lo cual se va a traducir en un aumento en el número de desembolsos para el área y seguir aportan al cumplimiento de la meta de la sucursal.

De igual forma, se llevará a cabo feria de vehículo público en las semanas venideras, con magnificos beneficios que los clientes no desaprovecharán, y para ello se llevaron a cabo preparativos en insumos y publicidad para la feria con el fin de persuadir al cliente, y de igual forma están todas las herramientas necesarias para recibir el número de créditos que lleguen sin importar la cantidad, preparados en capacidad documentaria y nivel de radicaciones, procesos llevados a cabo por el profesional y el ejecutivo.

5 Conclusiones

Uno de los puntos principales a tener en cuenta de esta experiencia de práctica empresarial es el ambiente laboral, la forma en como la empresa rodea al empleado, brindándole herramientas, beneficios y reconocimientos por el buen cumplimiento de sus labores, haciéndolo sentir como en casa y siempre tratando de dar lo mejor de sí por y para la entidad. Gracias al buen ambiente laboral ya mencionado, el profesional en práctica puede desarrollar todas sus habilidades, y poner en práctica sus conocimientos adquiridos en la academia.

De igual forma, cabe resaltar que gran parte del contenido aplicado en las funciones laborales, tenían estrecha relación con muchos de los contenidos aprendidos a lo largo de la carrera profesional, abarcando aspectos económicos, análisis contables, oferta y demanda del mercado en cuestión, entre otros. Finalmente, es válido concluir que todas las labores asignadas por parte de la entidad hacia su profesional de apoyo fueron cumplidas a cabalidad, manteniendo el buen nombre que la Universidad ostenta allí, y dejando la puerta abierta para que futuros profesionales de apoyo tengan la oportunidad y beneficio de realizar su práctica empresarial en el Banco Davivienda.

Es posible manifestar que todos los procesos asignados al profesional para su gestión y respuesta siempre fueron atendidos dentro de los tiempos establecidos y brindando soluciones efectivas a cada uno de estos. De igual forma, todas las actividades realizadas a lo largo de los meses de la práctica, está detallada en este trabajo explicando funciones y procesos de cada labor. Hay que aclarar que no en todos los meses se logró cumplir la meta de la sucursal en desembolsos de vehículo, sin embargo esto no depende directamente del ejecutivo o el profesional sino de trámites ajenos tales como matrículas en tránsito o importación de vehículos que pueden detener procesos inesperadamente. Esto no afecta la labor realizada por el profesional ni todos los esfuerzos realizados a su alcance junto con el ejecutivo para lograr el cumplimiento esperado en la entidad.

Bibliografía

- Alcaraz, A. (2016). *Davivienda Organigrama Sucursales*. Obtenido de <https://docplayer.es/8644427-Analisis-de-climaorganizacional-en-el-banco-davivienda-sucursal-cartagena-posterior-a-la-fusion-conbancafe.html>
- Asobancaria. (2019). *Normatividad Establecimientos de Crédito*. Obtenido de <https://www.asobancaria.com/normatividad/>
- Astarita, R. (2015). *Keynes sobre Inversión y Ahorro*. Obtenido de <https://rolandoastarita.blog/2015/12/01/keynes-sobre-inversion-y-ahorro/>
- Banco Davivienda S.A. (2018). *Davivienda Misión y Visión*. Obtenido de https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros
- Banco Davivienda S.A. (2018). *Davivienda Quienes Somos*. Obtenido de https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros
- Banco República. (2013). *Sistema Financiero*. Obtenido de <http://www.banrep.gov.co/es/revista-1023>
- Dinero. (2019). *Top of Mind Bancos*. Obtenido de <https://especiales.dinero.com/top-of-mind-colombia-2019/marcas-recordadas-adultos-bancos.html>
- Funiblogs. (2011). *Servicio al Cliente*. Obtenido de <https://blogs.funiber.org/direccion-empresarial/2011/09/14/servicio-de-atencion-al-cliente-sac-para-relacionarse-con-el-comprador>
- Rankia. (2019). *Mejores Bancos Colombia 2019*. Obtenido de <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3449454-mejores-bancos-colombia-2019>
- Rodriguez, F. (2018). *Proceso Vehículo Particular*. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/14142/2018paularodr%C3%ADguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodriguez, F. (2018). *Proceso Vehículo Público*. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/14142/2018paularodr%C3%ADguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanchez, F. (2010). *Marx y Keynes: Sobre crédito, tasa de interes y crisis*. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/ceconomia/article/download/23821/24494>