

INFORME DE PRACTICA EMPRESARIAL EN EL BANCO DAVIVIENDA S.A, EN
CONCERTACIÓN CON LA JEFATURA DE ZONA DE LA SUCURSAL META Y
CASANARE



DANIELA ANDREA GARCÍA VARILA



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2021

INFORME DE PRACTICA EMPRESARIAL EN EL BANCO DAVIVIENDA S.A, EN
CONCERTACIÓN CON LA JEFATURA DE ZONA DE LA SUCURSAL META Y
CASANARE

DANIELA ANDREA GARCÍA VARILA

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

Asesor

Mg. MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Magister en Educación

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SEDE VILLAVICENCIO

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2021

Autoridades Académicas

P. JOSÉ GABRIEL MESA ANGULO, O.P

Rector General

P. EDUARDO GONZÁLEZ GIL, O.P

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ANTONIO BALAGUERA CEPEDA, O.P

Rector Villavicencio

P. RODRIGO GARCÍA JARA, O.P

Vicerrector Académico Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Dr. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Nota de aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Tutora trabajo de grado.

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS

Jurado

JULIO ANDRÉS RAMÍREZ MORALES

Jurado

Villavicencio, octubre de 2021

Agradecimientos

“Si tienes un sueño y crees en él, corres el riesgo de que se convierta en realidad”. (Walt Disney, 1959)

En agradecimiento a mi abuelo, mi mentor, a quien considero mi papá, abuelito esto es gracias a ti, soy la más afortunada de tenerte, gracias por tus consejos, esfuerzo y dedicación, cada logro mío también es tuyo, nunca olvidare como te has enfocado en formar una persona integra en mí, llena de valores y con la formación educativa necesaria para salir adelante. A mi mamá y a mi tía, las dos mamás que la vida me dio, ellas nunca han dejado de creer en mis capacidades, siempre me han dicho que, si puedo, definitivamente gracias a mi familia, son mi motor para crecer día a día y mi motivación para lograr todos mis sueños.

Finalmente, agradezco a todos mis docentes del Colegio Don Bosco, de mis institutos de inglés English and French Institute, y, American School Way, por supuesto a la comunidad educativa de la Universidad Santo Tomás, gracias por aportar un granito de arena en mí, por forjarme de manera competente y eficaz, he tenido grandes educadores que han dejado una huella en mí.

Contenido

	Pág.
Glosario.....	9
Resumen.....	10
Abstract	11
Introducción	12
Justificación	14
1. Objetivos	15
1.1. Objetivo General	15
1.2. Objetivos Específicos	15
2. Perfil de la empresa.....	16
2.1. Perfil de la empresa	16
2.2. Información general	16
2.2.1. La Casita Roja	17
2.2.2. Historia	17
2.2.3. Razón Social.....	18
2.2.4. Objeto social.....	19
2.2.5. Misión.....	19
2.2.6. Cultura empresarial	20
2.2.7. Propósito Superior.....	20
2.2.8. Principios y Valores	20
2.2.9. Estructura Organizacional	20
3. Cargo y funciones	22
3.1. Cargo	22
3.2. Funciones	22
4. Aportes.....	25
Conclusiones.....	27
Referencias bibliográficas.....	28
Anexos	30

Lista de Figuras

Pág.

Figura 1. Línea del tiempo de Davivienda.....	18
Figura 2.Organigrama de Vivienda.....	21

Lista de anexos

Pág.

Anexo 1. Soporte fotográfico Comité semanal de gerentes Regional Centro Sur.....	30
Anexo 2. Soporte fotográfico Reunión apoyo operativo Megatomas.....	30
Anexo 3. Soporte fotográfico Comité Semanal de directores Sucursal Meta y Casanare	31
Anexo 4. Soporte fotográfico Comité directores Administrativos	31

Glosario

BANCOS: Son organizaciones que tienen como función tomar recursos de personas, empresas u otro tipo de organizaciones y, con estos recursos, dar créditos a aquellos que los soliciten; es decir, realizan dos actividades fundamentales: la captación y la colocación de dinero.

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).

COLOCACIÓN: La 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.

LIBRANZA: Autorización que da el deudor a su entidad empleadora a descontar de su nómina, una suma determinada para aplicar a la cancelación de sus obligaciones ante una entidad financiera, y la entidad empleadora se compromete a entregar dichas sumas a la entidad financiera en un plazo previamente convenido.

NEGOCIOS INTERNACIONALES: Son las transacciones privadas y gubernamentales que involucran a dos o más países, es decir, la relación existente entre una organización y su mundo exterior.

Resumen

El presente documento, el cual corresponde al nombre de Trabajo de Grado de práctica profesional, otorgará un informe detallado de la experiencia laboral obtenido por la estudiante Daniela Andrea García Varila en sus 6 meses de pasantías dentro del Banco Davivienda S.A. La presente información estará enfocada en explicar cómo funcionan los procesos ejecutados al interior de un banco, y en generalidad las labores básicas empleadas dentro del sistema financiero de una comunidad en específico. El objetivo por el cual fui contratada en el Banco Davivienda S.A, fue para apoyar a la Jefatura de Zona de la sucursal Meta y Casanare, para lo cual debía contar con un excelente manejo de la G suite, ya que, las actividades enfocadas a cumplir esta labor se focalizan en el manejo de información del Banco.

Palabras Clave: Banco Davivienda S.A, Grupo Empresarial Bolívar y Sistema Financiero.

Abstract

This document, which corresponds to the name of professional practice Degree Work, will provide a detailed report of the work experience obtained by the student Daniela Andrea García Varila in her 6 months of internship at Banco Davivienda S.A. This information will be focused on explaining how the processes executed within a bank work, and in general the basic tasks used within the financial system of a specific community. The objective for which I was hired at Banco Davivienda S.A., was to support the Zone Manager of the Meta and Casanare branch, for which I had to have an excellent handling of the G suite, since the activities focused on this work are focused on the management of the Bank's information.

Keywords: Davivienda Bank, Bolívar Business group and Financial System.

Introducción

El presente documento trata sobre el trabajo desarrollado en las prácticas profesionales llevadas a cabo en el Banco Davivienda S.A en el cargo de aprendiz universitario en apoyo a la Jefatura de Zona de la sucursal Meta y Casanare. Cuyo fin busco enriquecer los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de Negocios Internacionales, para el cumplimiento de este objetivo se ejecutaron las siguientes actividades: Manejar eficazmente las herramientas que componen la G-Suite y emplear adecuadamente terminología de matemática financiera en varias áreas del banco.

El Grupo Bolívar es un grupo empresarial con un enfoque multilatinamericano que cuenta con más de 80 años de existencia, conformado por empresas de diversos sectores: sector financiero, sector asegurador, sector de la construcción, entre otros, que gozan del más alto nivel de reconocimiento en el mercado por su solidez, tradición y por su estricto apego a la legislación que les es aplicable. (Grupo Bolívar, 2021)

El banco Davivienda S.A, hace parte del grupo bolívar, un grupo que cuenta con muchos años de experiencia, caracterizado principalmente por su enfoque en los valores humanos, son entidades que representan la equidad y honestidad, ya que, se basan en la cultura del grupo bolívar, la cual es:

Tener como centro el ser humano, y a partir de este eje poner en práctica nuestro propósito superior, la misión y los principios y valores. Enriquecer la vida con integridad: Nuestro Propósito Superior. (Grupo Bolívar, 2021)

Enriquecer la vida con integridad engloba un gran significado, y por ende una gran responsabilidad, es tratar de ser íntegros y justos en cada labor que se tiene con los clientes con el fin de satisfacer sus necesidades y de cierta manera responder satisfactoriamente a la confianza brindada al acudir a este grupo empresarial. Una entidad financiera muy reconocida en el país colombiano es el Banco Davivienda S.A, un banco de excelente nivel de calidad, que busca superar las expectativas de sus clientes por medio de un servicio financiero amigable y sencillo. Es por esto que Davivienda S.A, ha sido reconocido:

Durante 4 décadas por participar activamente en la construcción de Colombia y se ha convertido en un referente importante en el sector financiero del país. Hace parte del Grupo Empresarial

Bolívar, que por más de 80 años ha acompañado a las personas, a las familias y a las empresas en el cumplimiento de sus objetivos. (Banco Davivienda S.A, 2018)

Davivienda S.A, es uno de los bancos más grandes en todo el territorio nacional, es totalmente exitoso en la captación pyme y de personas, su plus es la confianza y seguridad que le brinda a sus clientes, la prioridad que les da, puesto que, uno de los lemas del banco es que el cliente siempre tiene la razón y que la sonrisa del cliente es el mejor regalo que puede recibir un funcionario de la organización. Adicionalmente, es de vital importancia tener en cuenta que un sistema financiero, hace referencia:

Un conjunto de instituciones y operaciones en el que circula el dinero. Su función principal es ser un puente entre quienes tienen recursos disponibles y quienes los solicitan. Por esta razón las instituciones que conforman el sistema financiero cumplen dos funciones fundamentales: Obtener dinero y colocarlo. (Scotiabank Colpatria, 2021)

Como se mencionó anteriormente, un sistema financiero tiene dos funciones u objetivos básicos: Obtener dinero y colocarlo, es decir, colocación y captación las cuales se dividen en banca personas y banca pyme, dando un total de cuatro bancas por cada una respectivamente, estas bancas son el fundamento del banco, anualmente se establecen unas metas mensuales que deben cumplir las oficinas, estas metas se miden por medio de los saldos y productividad a nivel trimestral, en eso consiste principalmente la labor del banco Davivienda S.A.

Justificación

La economía es un aspecto sumamente importante a nivel internacional, su adecuado manejo puede ayudar a que una entidad o nación prospere y cumpla determinadas metas en específico, o de lo contrario puede llegar a ser el impedimento de que no evolucionen determinados proyectos. Los bancos están presentes en cualquier actividad financiera, por lo cual tienen relación directa en la financiación de cualquier negocio ya sea a nivel nacional o internacional. Conocer más a fondo su labor, conocer sus métodos y estrategias aportan un invaluable conocimiento al momento de emplear mi profesión como negociador internacional, puesto que, me brinda una visión más objetiva y clara de la operatividad de los negocios financieros.

El ámbito financiero tiene un papel fundamental dentro de la carrera de Negocios Internacionales, ya que, los movimientos financieros juegan un papel crucial dentro de la toma de decisiones ejecutivas y/o empresariales. Por ende, es importante para un profesional en Negocios Internacionales adquirir experiencia laboral en el ámbito bancario, puesto que, la experiencia laboral tanto en la banca pyme como en la banca personas contribuye a la formación de una visión objetiva y estratégica de los movimientos económicos de un determinado entorno.

La globalización es un fenómeno caracterizado por su integración ya sea de manera económica, política o cultural, estas nuevas perspectivas en el ámbito económico y social que he adquirido en la carrera de Negocios Internacionales han sido un aporte innovador para el banco, el cual busca llegar a los clientes por medio de vías más tecnológicas, prácticas y sencillas, sobre todo para las nuevas generaciones que se desenvuelven en un contexto más tecnológico.

El objetivo por el cual me contrataron en el banco Davivienda S.A, es para que apoye de manera eficiente y estratégica a la gerencia de la sucursal Meta y Casanare, en ser una base operativa en todo el manejo de la G-suite, para el correcto manejo de información de las oficinas de la sucursal. Mis funciones están enfocadas en apoyar a la Jefe de Zona de la Suc. Meta y Casanare, en sacar informes de seguimiento tanto en banca personas como en banca pyme, así como en apoyar a los directores de la oficina en la parte operativa de la G-suite.

Adicionalmente, el énfasis de Mercadeo y Marketing internacional, han sido totalmente enriquecedores al proporcionarme conocimientos sustanciales sobre el comportamiento del mercado, sobre cómo llegar por medio del marketing a satisfacer las necesidades de los consumidores, no importa el tipo de empresa que sea, el mercadeo es una pieza clave de toda organización para captar la atención de clientes potenciales.

1. Objetivos

1.1. Objetivo General

Apoyar a la jefatura de zona de la sucursal meta y Casanare, en la correcta administración de las bases de datos financieras de las oficinas del banco, con el fin de lograr la eficiencia de los diferentes procesos enfocados en la coordinación de información bancaria del Departamento.

1.2. Objetivos Específicos

- Asistir profesionalmente a los directores de oficina y directores administrativos, facilitándoles datos específicos sobre campañas vigentes y demás temas internos del banco.
- Colaborar con el envío de datos mensuales de las metas y saldos de los supernumerarios al área de recursos humanos.
- Manejar documentación clave en la G-suite para los funcionarios del banco Davivienda S.A en la sucursal Meta y Casanare, y apoyar a la gerente del regional centro sur, la jefe Natalia Rangel en el control de información y envío de correos masivos para las MEGATOMAS empleadas en las sucursales, como actividad fundamental del banco.

2. Perfil de la empresa.

2.1. Perfil de la empresa

El banco Davivienda S.A es miembro del Grupo Empresarial Bolívar, un grupo empresarial distinguido por su cultura empresarial, por su calidad humana y por sus valores, este reconocido grupo está conformado por un grupo de empresas que durante muchos años ha brindado seguridad y confiabilidad a las familias colombianas. El Banco Davivienda S.A se ha convertido a lo largo de los años, en una respetable entidad financiera, que brinda un 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.

La historia de este banco empieza en 1972 con el eslogan "Davivienda, donde está el ahorrador feliz" (Grupo Bolivar, 2021), este proyecto tomo forma gracias a los decretos 678 y 679 de 1972 ya que estos crearon el sistema colombiano de valor constante, que permitía a los colombianos conservar el valor de su dinero a lo largo del tiempo además de generar un rendimiento a través de estos, esta premisa ha perdurado por más de 4 décadas, siendo participe constante de la construcción de Colombia, esto en conjunto ha dado paso al banco en convertirse en una de las 5 marcas con más calor en Colombia, además de ser el banco con mayor índice de recordación gracias a su publicidad.

2.2. Información general

La oficina principal del banco está ubicada en el centro de Villavicencio, esta oficina más conocida como la “oficina de gerencia” es donde operan el gerente, jefe de zona, el área de crédito, área de operaciones, ejecutivos de leasing, banca territorial, operativo constructor, asesores grupos homogéneos y talento humano. La sucursal Meta y Casanare cuenta en total con 15 oficinas en todo el departamento los cuales son: Acacías, Aguazul, Yopal, Principal, El Yopo, Centauros, Puerto Gaitán, Tauramena, Barzal, Unicentro, Granada, Alcaraván, Primavera, Único y Viva.

Dirección: Calle 38# 31-46 Piso 3 – Villavicencio, Meta

Teléfono: (1) 3300000-(8) 671250

Correo: scmartinez@davivienda.com

Jefe inmediato: Sandra Consuelo Martínez González (Jefe de Zona sucursal Meta y Casanare - Sub gerente del sector)

2.2.1. La Casita Roja

La Casita Roja es el símbolo del banco Davivienda S.A, es utilizado en la actualidad como una estrategia publicitaria y de posicionamiento, ya que ayuda al fácil reconocimiento de la marca ante sus consumidores además de generar un acercamiento y apego por parte de los consumidores leales esta fortalece la relación empresa consumidor además de dar a entender fácilmente los valores de la empresa, los cuales encasillan a la familia.

Su creación se da a partir del año 1972 y desde ese entonces se ha convertido en una insignia en la publicidad colombiana. La Casita Roja de Davivienda fue inspirada por el cuento infantil "Hansel y Grettel", en el que existía una casita amable en el bosque en donde se recibía a todo el mundo. 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 S.A., 2013).

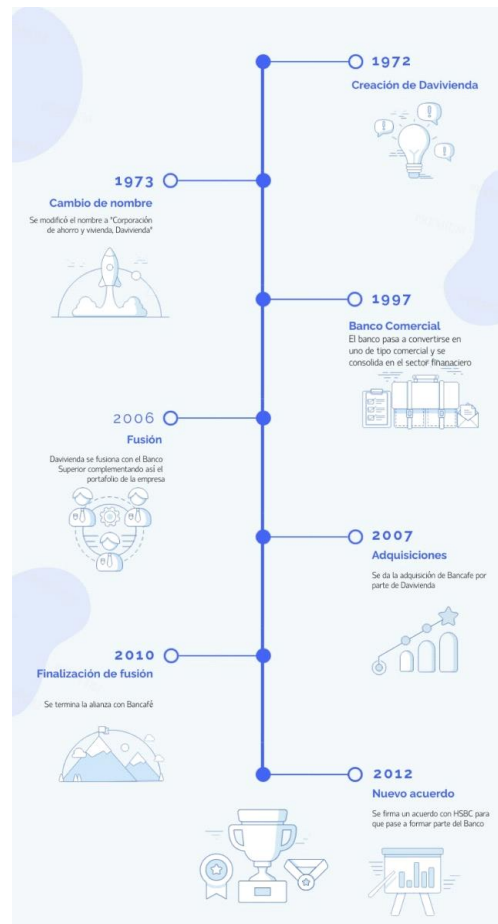
El símbolo del Banco Davivienda es un signo distintivo en la cultura colombiana, una figura publicitaria que ha pasado de generación en generación, la "Casita Roja", da inicio a sus principales actividades que estaban encaminadas a la intermediación de servicios financieros, orientada a individuos y familia ahorradoras. (Grupo Bolívar S.A., 2013)

2.2.2. Historia

La historia del banco Davivienda S.A, se remota al año 1972, contando así con más de 45 años de experiencia en el mundo bancario, lo cual la ha consolidado, una entidad bancaria enfocada en otorgar al público un servicio amigable, sencillo y eficaz, acompañado siempre de las herramientas tecnológicas, ya que, es un banco innovador que busca adaptarse a las necesidades del mundo moderno.

En 1972 se crea la Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda con el nombre Coldeahorro, una oficina principal en Bogotá y 6 oficinas de atención al público en Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla. La empresa inicia operaciones con 23 funcionarios, un capital autorizado de 60 millones de pesos y la “Casita Roja” como símbolo, vigente hasta la fecha. (Banco Davivienda S.A, 2018)

Figura 1. Línea del tiempo de Davivienda



Nota. Adaptado de (Rivera, 2013)(Rivera, 2013).

2.2.3. Razón Social

La Razón Social de una empresa hace referencia básicamente al nombre con el cual la compañía se encuentra registrada ante la ley, por consiguiente, el nombre registrado por el banco Davivienda es Corporación Financiera Davivienda S.A.

2.2.4. Objeto social

El Banco Davivienda S.A posee la facultad de llevar a cabo las siguientes funciones autorizadas en específico a las corporaciones financieras:

- Prestar asesoría para la promoción y obtención de nuevas fuentes de financiación; reestructuración de pasivos; definición de la estructura adecuada de capital; fusiones, adquisiciones y privatizaciones; preparación de estudios de factibilidad y prospectos para la colocación de acciones y bonos. (Corporación Financiera Davivienda S.A, 2021)
- Otorgar préstamos a personas jurídicas nacionales para financiar la adquisición de nuevas emisiones de acciones, bonos, bonos obligatoriamente convertibles en acciones, cuotas o partes de interés social de empresas nacionales, mixtas o extranjeras. (Corporación Financiera Davivienda S.A, 2021)
- Celebrar operaciones de compra y venta de divisas y de títulos representativos de las mismas con el Banco de la República y con los intermediarios del mercado cambiario. (Corporación Financiera Davivienda S.A, 2021)

2.2.5. Misión

Según las pautas necesarias, al momento de conformar una entidad financiera, el Banco Davivienda S.A busca de modo generalizado, satisfacer a los clientes por medio de un servicio bancario integral que busca crecer, aprender e innovar a las necesidades que puedan surgir día a día.

Por lo cual el Banco Davivienda S.A da a conocer la siguiente misión de manera expresa en su página web “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, Manejo Emocional de las relaciones” (Banco Davivienda S.A, 2018).

2.2.6. Cultura empresarial

La cultura empresarial del banco Davivienda, es propia del grupo Bolívar, es la esencia del banco, de sus funciones, de lo que es, de su lucha ardua contra la corrupción. En específico, la página oficial del grupo bolívar enuncia lo siguiente:

Tenemos como centro el ser humano, y a partir de este eje ponemos en práctica nuestro propósito superior, la misión y los principios y valores. (Grupo Bolívar, 2021)

Este propósito nos lleva a intentar ser mejores personas todos los días y poder crear valor permanente a nuestros clientes y a las comunidades. (Grupo Bolívar, 2021)

2.2.7. Propósito Superior

El propósito superior del grupo bolívar define a nivel general las operaciones de su grupo de empresas, quienes buscan de manera íntegra y profesional cumplir de manera exitosa sus labores. Siendo explícitamente el siguiente propósito: Enriquecer la vida con integridad: Nuestro Propósito Superior. (Grupo Bolívar, 2021)

2.2.8. Principios y Valores

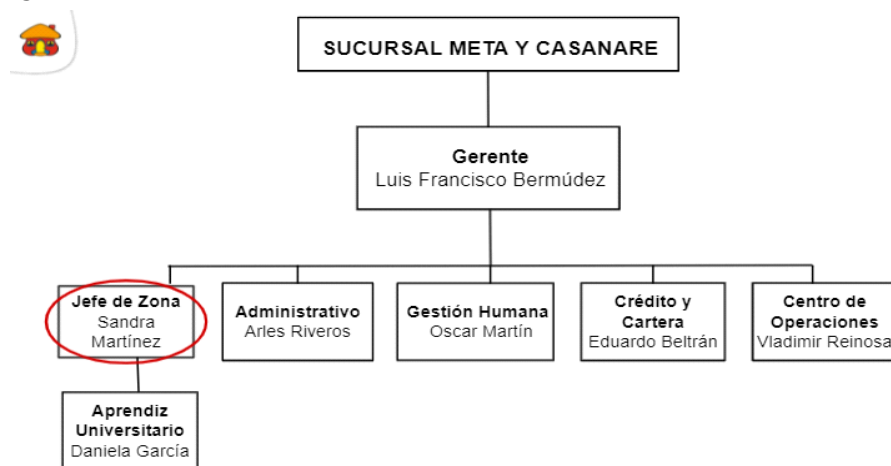
Los principios y Valores se pueden definir gracias a Romero, Gerardo E como el conjunto de diversos principios que, en agregado dan paso a que la empresa sea más humana, además que la convivencia dentro de la organización sea armoniosa y complementaria. El grupo bolívar tienen como objetivo generarle valor al cliente, a través de los siguientes valores corporativos: Respeto, Honestidad, Equidad, Disciplina, alegría, entusiasmo y buen humor. (Grupo Bolívar, 2021)

2.2.9. Estructura Organizacional

Una estructura organizacional se define como “el conjunto de las funciones y de las relaciones que determinan formalmente las actividades que cada unidad debe cumplir y el modo de comunicación de cada unidad” (Strategor, 1998), es decir que la estructura organizacional se encarga de establecer las relaciones que darán paso a un trabajo armonioso que permita cumplir

todas las metas de la empresa. Para la configuración adecuada de esta organización es necesario comprender que existen diversos tipos de organigramas los cuales son, el lineal que se basa en la jerarquía y autoridad, el funcional que maneja la supervisión y control sobre todos los componentes, el matricial el cual se caracteriza por las cadenas de mando, la hoja de trébol y finalmente el lineal-funcional que es la mezcla de las anteriores organizaciones las cuales pretende generar un proyecto integral.

Figura 2. Organigrama de Vivienda



Nota. El círculo rojo ubicado en la parte izquierda de la ilustración hace referencia al área en la cual la estudiante llevo a cabo sus pasantías.

El tipo de configuración organizacional que utiliza la empresa es uno de tipo matricial ya que se observa una jerarquización macada además de que cada departamento esta supervisado por una cabeza de mando, este tipo de organización es ventajosa ya que alinea los intereses de la empresa, se generan equipos de trabajo multidisciplinarios además que se favorece e intercambio de información entre todos los puntos esenciales de la empresa.

El Banco Davivienda S.A, es un banco reconocido en gran parte del territorio colombiano, su distribución se caracteriza por ser regida bajo las regionales, el departamento del Meta, hace parte de la regional Centro Sur. La regional Centro Sur así mismo se encuentra conformada por sucursales, la sucursal Meta y Casanare es donde la estudiante Daniela García ejerció las prácticas, la presente sucursal cuenta con 15 oficinas en todo el departamento: Acacías, Aguazul, Alcaraván, Barzal, Centauros, El Yopo, Granada, Primavera, Principal, Puerto Gaitán, Tauramena, Unicentro, Único, Viva y Yopal.

3. Cargo y funciones

3.1. Cargo

La estudiante Daniela Andrea García ejerció sus pasantías en el Banco Davivienda S.A en las oficinas de gerencia, la cual se encuentra localizada en la ciudad de Villavicencio-Meta, donde efectuó el cargo de apoyo a la Jefatura de Zona.

3.2. Funciones

Las funciones y cargos desempeñados durante los seis meses de práctica serán enunciados a continuación:

- Los días Lunes se hace seguimiento de portales, aquerencias y credipyme digital registrados por los informadores de las 15 oficinas en el respectivo mes, este informe se envía al grupo de chat de Gmail de los informadores.
- Los días Lunes y viernes se debe verificar que los directores de las oficinas hayan diligenciado satisfactoriamente el archivo de productividad, ya que, el mismo es revisado por la gerente de la regional la jefe Natalia Rangel, por ende, su correcta actualización es de vital importancia para la sucursal Meta y Casanare.
- Los lunes, jueves y viernes se hace envío de correos masivos con los formularios de inscripción a los interesados en un evento llamado Megatomas en el cual pueden participar y conocer acerca de los beneficios que el banco ofrece a sus clientes, las personas que acepten acceder a estos beneficios financieros serán registrados en los prospectos de la sucursal, una base con la información de todos los clientes, la cual se debe gestionar satisfactoriamente en un plazo de dos días por los informadores. Junto a la cajera Geraldin Téllez, debo reasignar los clientes sin gestión, así como manejar toda la información de la sucursal dentro de las Megatomas.
- Diariamente se debe hacer seguimiento a los datos de libranza, nómina, pensionados y CDATS.

- Diariamente se debe registrar el acumulado cantado por los directores Administrativos dentro de la actividad conocida bajo el nombre de “Todos Ponem”, una estrategia impulsada por la jefatura de zona, en pro de incentivar y mejorar la brecha de captación personas de la sucursal, la cual se ha visto seriamente afectada a causa de la pandemia.
- Los miércoles se debe actualizar el registro de todas las campañas, el número de campañas puede variar, pero tienden a ser entre 10 a 12 campañas aproximadamente a las cuales se les debe hacer seguimiento dependiendo su semana de durabilidad, los ítems a evaluar y los porcentajes de los mismos en esa semana en específico. De esta manera se mide de manera ranking la efectividad de las oficinas en cuanto a la gestión y radicación de las mismas.
- Los días miércoles se deben sacar los datos de saldos, se debe sacar por aparte los saldos efectivo acumulado año, ya que, como los mismos se miden a modo trimestral el documento que se esté manejando en el momento te sacara el efectivo acumulado del trimestre mas no del año. Es importante estar pendiente que estos datos sean los correctos, así como sus respectivas brechas.
- Los días Jueves se debe hacer seguimiento a los seguros del regional centro sur con el fin de comparar la productividad de la sucursal Meta y Casanare, en comparación con las demás sucursales, así mismo se sacarán los datos exclusivamente de los seguros Davida y Vida Pyme de la sucursal Meta.
- Los días viernes se debe hacer seguimiento a protección de pagos un producto de seguros, este informe se debe enviar a una representante de Seguros Bolívar, con el fin de ella sepa cómo va nuestra sucursal en esta línea de seguros en específico.
- Corregir archivos en drive especialmente en hojas de cálculo de Google, ya que, la mayoría de veces son alterados por los directores de la oficina, es importante que los mismos arrojen información correcta y verídica, ya que, la información presente en esos archivos es analizados por la gerencia de la sucursal, siendo por consiguiente presentados a la gerencia de la regional.
- Apoyar operativamente a los ejecutivos leasing, constructor y asesores de grupos homogéneos, en todo el manejo de la G-Suite, con el objetivo que puedan ejecutar satisfactoriamente sus funciones que contribuyen integralmente al funcionamiento del banco.

- Manejar bases de datos, cruzar tablas en hojas de cálculo, manipular información de data studios de manera rápida y eficaz, ya que, se debe presentar la información en el menor tiempo posible pero la misma debe ser totalmente verídica.

Uno de los principales proyectos que se realizaron fueron:

Megatomas es una actividad que realiza el banco, la cual consiste en captar personas y empresas por medio de una convocatoria la cual se le hace a clientes potenciales del banco interesados, se les ofrecen tasas especiales para los productos bancarios los cuales puedan estar interesados ya sea Leasing, Vehículo, Vivienda, etc, después se asignan los clientes fijos que ya han mostrado explícitamente interés en adquirir el beneficio bancario, estos clientes se asignan luego a cada oficia para que se gestionen satisfactoriamente, convirtiéndose en dinero que capta el dinero a nivel de toda la regional centro sur, la cual está compuesta por: Meta, Boyacá, Huila, Nariño, Tolima y San Andrés.

4. Aportes

El primer acercamiento al mundo laboral genera mucha expectativa, es un nuevo reto al cual nos enfrentamos, un reto que debemos asumir con mucha responsabilidad y entusiasmo. A través de las pasantías la estudiante logro complementar y enriquecer aún más sus conocimientos en base de su carrera Negocios Internacionales, todo esto se logró con mucho éxito pese a nuestra nueva normalidad adoptada en base de la pandemia, el Covid-19 cambió totalmente nuestro estilo de vida, modifico la manera en cómo interactuamos como sociedad, esto incidiría directamente en el ambiente laboral.

Durante el desarrollo de sus labores como aprendiz Universitario, la estudiante evidenció los siguientes aportes en el presente proceso:

- Trabajar satisfactoriamente bajo presión, entregando informes de calidad en poco tiempo los cuales requerían de su rápida entrega, ya que, surgían bajo reuniones de extrema urgencia para el banco.
- Postular métodos de valoración llamativos para medir el nivel de efectividad de las campañas de la sucursal, así como la postulación de estrategias que incentivarán a los equipos comerciales a cumplir metas bancarias.
- Ser un apoyo operativo no solo a la Jefatura de Zona, sino que también a la gerencia de la sucursal del Meta y gerencia de la regional Centro Sur, siendo un soporte para la exitosa ejecución de actividades en pro de la captación y colocación del banco.
- Mostrar siempre una actitud positiva y carismática frente a los funcionarios del banco, buscando siempre colaborarles y apoyarlos en sus requerimientos, facilitándoles de cierta manera sus labores bancarias.
- Proponer nuevas iniciativas de mercadeo, enfocadas en la innovación de apps que se adecuen a las necesidades del mundo moderno, incentivando de gran manera el ahorro y la vinculación a la vida bancaria desde la niñez.
- Ser objetiva e imparcial en la toma de decisiones dentro del banco, evidenciando siempre una visión institucional en pro de la comunidad bancaria, ya que, es muy importante no tener ningún tipo de preferencia sobre algún proceso financiero en específico.

- Comprender que siempre hay una nueva manera de hacer las cosas, que todo se puede mejorar y obtener excelentes resultados, no hay que encasillarse con lo que se sabe hacer, siempre se debe tener una actitud dispuesta a aprender.

Conclusiones

A modo de conclusión:

- Se logró asistir profesionalmente a los directores de oficina y directores administrativos, lo cual enriqueció de gran manera a los conocimientos adquiridos en el ámbito comercial, a entender sobre los productos pyme y demás bolsas que maneja el banco.
- Se envió satisfactoriamente los informes mensuales sobre el rendimiento de los supernumerarios al área de recursos humanos, esta es una estrategia de supervisión la cual busca comprender por qué los resultados de un determinado funcionario, con el fin de comprender las causales de mejora o de bajo rendimiento de cada uno de los mismos, siendo la parte de talento humano un promotor para las diversas calificaciones bancarias.
- Se manejó eficientemente todas las herramientas operativas del banco Davivienda, para su adecuado uso de manejo de información, siendo este un impulsor de aprendizaje el ámbito técnico-práctico, ya que, se practicó e indagó nuevas fórmulas e insumos que facilitan el manejo de información.

Haber hecho mis pasantías en el Banco Davivienda S.A me aporó de manera significativa a nivel profesional, los conocimientos adquiridos son de gran enseñanza para mi formación profesional, además de aportarme en la parte laboral también lo hizo en la parte humana, considero el banco hace una ardua labor en forjar profesionales íntegros, llenos de valores y calidad humana, siempre dispuestos a solucionar los problemas asertivamente y satisfacer al cliente con su excelente servicio al cliente.

Referencias bibliográficas

- Banco Davivienda S.A. (2018). *Quienes somos - Sobre nosotros*.
https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros
- Banco de la República. (2017). *Tasa de colocación y tasa de captación en el sistema financiero*.
https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Tasa_de_colocaci%C3%B3n_y_tasa_de_captaci%C3%B3n_en_el_sistema_financiero
- Colfondos. (2021). *Concepto claves sobre el sistema financiero*.
<https://www.colfondos.com.co/dxp/aprende/conceptos-claves-sobre-el-sistema-financiero/sistema-financiero>
- Corporación Financiera Davivienda S.A. (2021). *Estatutos de la corporación financiera Davivienda S.A.*
https://corporacionfinancieradavivienda.com/assets/files/Estatutos_Corp_Financiera_Davivienda.pdf
- CRAIUSTA. (2018). *Apuntes Sobre Normas Apa Para Trabajos De Grados Universidad Santo Tomás – Villavicencio*.
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34056/Estilo%20APA%207ta%20Edici%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Diario del Exportador. (2021). *Definición, importancia y actividades incluidas en los Negocios Internacionales*.
<https://www.diariodelexportador.com/2018/04/negocios-internacionales-definicion.html>
- Grupo Bolívar. (30 de mayo de 2021). *Cultura Grupo Bolívar*.
https://www.grupobolivar.com.co/wps/portal/sostenibilidad/cultura_grupo_bolivar#:~:text=El%20Grupo%20Bol%C3%ADvar%20es%20un,el%20mercado%20por%20su%20solidez%2C
- Grupo Bolívar S.A. (2013). *Creación de la Corporación de Ahorro y Vivienda - Davivienda*.
https://www.grupobolivar.com.co/wps/wcm/connect/sociedadesbolivar_es/inicio/grupobolivar/nuestrahistoria/6dc6e4e0-ba0e-4faa-a498-dbefa8333a0d
- Grupo Juriscoop. (2021). *Que es una libranza*. http://financierajuriscoop.com.co/wp-content/uploads/%C2%BFQue-es-una-libranza_.pdf

- Mesias, O. (2010). *La investigacion cualitativa*. Universidad central de venezuela.
https://www.academia.edu/22351468/LA_INVESTIGACION_CUALITATIVA
- Rivera, J. (19 de mayo de 2013). *Linea de Tiempo - Banco Davivienda* .
<https://prezi.com/r1oitqmnkuuk/linea-de-tiempo-davivienda/>
- Romero, G. E. (2006). Principios y valores éticos en las organizaciones bancarias respecto a la calidad del servicio y atención al cliente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 11(36).
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842006000400008
- Sarduy Dominguez, Y. (2007). El analisis de la informacion y las investigaciones cualitativas y cuantitativas. *Revista Cubana de Salud Pública*, 33(2), 1-11.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v33n3/spu20307.pdf>
- Scotiabank Colpatria. (2021). *Educación financiera*.
<https://www.scotiabankcolpatria.com/educacion-financiera/sistema-financiero>
- Strategor. (1998). *La estructura organizacional*. Gestipolis: [gestipolis.com](http://www.gestipolis.com):
<http://www.gestipolis.com/administracion-estrategia/la-estructuraorganizacional.htm>

Anexo 3. Soporte fotográfico Comité Semanal de directores Sucursal Meta y Casanare



Anexo 4. Soporte fotográfico Comité directores Administrativos

CÓMO VAMOS EN CAMPAÑAS #SUCURSALMETAYCASANARE

FUNCIONARIOS CON MEJOR EFECTIVIDAD

OFICINA	%EFECTIVOS
MANOSALVA DIAZ VICTOR FABIAN	100%
CAMARGO RAMIREZ LAURA MARCELA	100%
RIANO MORENO MAGDA CECILIA	100%
TRUJILLO VERANO YERSON ORLANDO	100%
ROA CASTRO VALERIA	100%

Activar Windows
Ver Configuración de Windows
Corte Radar
10 Mayo

Sandra C. Martínez González