

INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES
BANCO DAVIVIENDA SA



ERIKA LILIANA GARZON BARRERA



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2019

INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES – BANCO DAVIVIENDA SA

ERIKA LILIANA GARZON BARRERA

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

Asesor

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Magister en Educación

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2019

Autoridades Académicas

P. Jose Gabriel MESA ANGULO, O.P.

Rector General

P. Eduardo González Gil, O.P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. Rodrigo GARCIA JARA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Mg.JULIETH ANDREA SIERRA TOBON

Secretaria de División Sede Villavicencio

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano Facultad de Negocios Internacionales

Nota De Aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad de Negocios Internacionales

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Director Trabajo de Grado

EDISON ORLANDO GARZON CESPEDES

jurado

ALFONSON CANONIGO GALVIS

jurado

Villavicencio, Septiembre de 2019

Dedicatoria

A Dios por permitirme culminar esta etapa en mi vida, por guiarme en cada una de las decisiones que tomo, a mi madre Lilia Garzón Barrera por su sacrificio y apoyo incondicional a lo largo del proceso de la carrera, quien se ha esforzado para que hoy por hoy logre el título de profesional en negocios internacionales, a mis abuelos, Rosa Helena Barrera Beltrán y José Ignacio Garzón Peña, quienes me forjaron como una mujer integra, responsable y persistente en mis sueños, y sé que aunque no se encuentren físicamente desde el cielo se encuentran orgullosos, finalmente quiero agradecer a mis tíos, quienes me han brindado apoyo desde siempre en mis proyectos y mi vida diaria.

Contenido

	Pág.
Resumen.....	10
Abstract	10
Introducción	12
1. Objetivos.....	13
1.1. Objetivo general	13
1.2. Objetivos específicos.....	13
2. Información de la empresa	14
2.1. Nombre de la entidad	14
2.2. Reseña histórica.....	14
2.3. Marca del Banco.....	14
2.4. Misión.....	15
2.5. Cobertura	15
2.6. Organigrama.....	16
3. Actividades	17
3.1.1. Radar	18
3.1.2. 360.....	18
3.1.3. Workplace	18
3.1.4. Correo corporativo.....	19
3.1.5. Conecta.	19
3.2.1 Crecimiento de saldos.	19
3.2.2. Campañas y simultaneas.	20
3.2.3. Comité semanal de la sucursal.....	20
3.2.4. Seguimiento semanal.....	21
3.2.5. Salaft.	21

3.2.6. Feria de vivienda.	21
3.2.7. Premiación trimestral.....	21
4. Aportes de la práctica empresarial.....	22
4.1. Aportes a la institución.....	22
4.2. Aportes a la formación profesional	22
4.3. Recomendaciones.....	22
Conclusiones	24
Referencias bibliográficas.....	25
Apéndices.....	26

Tabla de imágenes

Pg.

Imagen 1 Logo del banco Davivienda, la casita roja. 15

Imagen 2. Organigrama de la sucursal Meta y Casanare. 16

Glosario

BANCO: institución financiera que tiene la función principal de captar recursos, en cuentas corrientes bancarias y depósitos a término fijo, con el objetivo de realizar operaciones activas de créditos (Terapeuz Edwin, 2016).

BANCA: Actividad que realiza los bancos comerciales y de desarrollo en sus diferentes modalidades que lo conforman en sistema bancario. (Terapeuz Edwin, 2016).

CAPTACIÓN: Proceso mediante el cual el sistema financiero recoge recursos del sector público ahorrador los utiliza como fuente del mercado financiero, por medio de instrumentos de captación (cuenta corriente, cuenta de ahorros y créditos a término fijo) (Instituto de desarrollo economico, 2017).

COLOCACIÓN: llamada colocación bancaria permite la puesta de dinero en circulación en la economía, por medio de sus servicios financieros. (Economia simple net , 2019).

PRODUCTIVIDAD: es un indicador de eficiencia entre los niveles de producto y las cantidades de factores empleadas en los procesos productivo (Reyes, 2018).

RADAR: plataforma del banco Davivienda.

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

WORKPLACE: plataforma interactiva del banco Davivienda.

Resumen

El presente documento describe las labores y actividades realizadas a partir del área de Jefatura de zona del banco Davivienda Villavicencio oficina gerencia, por parte del aprendiz universitario, el cual toma la opción de grado de prácticas empresariales para optar por el título de profesional en Negocios Internacionales.

El proceso de la práctica profesional en la entidad financiera, permite enfrentar al universitario al mundo laboral y por consiguiente aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso de etapa lectiva del pregrado en Negocios Internacionales, principalmente de las asignaturas de financieras y administrativas, fundamentales para el buen desarrollo de la práctica en esta área del banco.

Las funciones que desempeña el practicante universitario en el área de jefatura de zona, consiste en monitorear los resultados de las 16 oficinas de la sucursal Meta y Casanare , a partir de la elaboración y análisis básicos de informes semanales y mensuales, además de apoyar en la realización de seguimientos comerciales los cuales consistente en conocer la situación actual de cada una de las oficinas, con el propósito de identificar estrategias que contribuyan en el aumento de su productividad, finalmente brindar apoyo en la preparación de presentaciones y premiaciones que se desarrollen en la sucursal.

Palabras clave: práctica profesional, jefatura de zona, entidad financiera, metas, seguimiento y resultados.

Abstract

The present work intends to present the work and activities carried out from the Headquarters area of the Davivienda Villavicencio bank management office, by the university apprenticeship, which takes the option of degree of professional practices to opt for the professional title in International Business.

The process of professional practice in the financial institution allows facing the university in the world of work and by applying the knowledge acquired, during the process of the undergraduate course in International Business, mainly in the financial and strategic marketing subjects, fundamental for the Good practice development in this area of the bank.

Throughout the report, the functions and activities that are carried out on a daily, weekly and monthly basis are specifically described, including the preparation of reports, operational support for branch offices in order to maintain the control and monitoring of the results and for obtaining compliance with the goals of each of the offices.

Keywords: professional practice, area management, financial institution, goals, monitoring and results.

Introducción

El área de Jefatura de zona es el área encargada de dirigir, monitorear, apoyar y establecer estrategias que permitan dirigir el equipo al cumplimiento de las metas de la sucursal Meta y Casanare, por tal motivo las labores que desempeña el aprendiz universitario es de gran impacto para el área y la sucursal en general.

En relación con lo anterior, la jefatura de zona del banco Davivienda, trabaja de manera articulada a nivel sucursal, con los directores, informadores, asesores y cajeros, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de metas, a partir de la implementación de estrategias que permitan aumentar la productividad de cada uno de los vendedores y oficinas.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, el presente documento describe el soporte operacional a partir del desarrollo de las actividades realizadas durante los seis meses de prácticas profesionales en el banco Davivienda sucursal Meta y Casanare, en el área de jefatura de zona, el cual consiste principalmente en monitorear los resultados de las oficinas, a partir de la elaboración de informes y presentaciones necesarias para la toma de decisiones por parte de la jefe de zona.

1. Objetivos

1.1. Objetivo general

Apoyar la gestión operativa de la Jefatura de Zona de la Sucursal Meta y Casanare del Banco Davivienda S.A., mediante la elaboración y consolidación de informes de gestión de cada una de las fuerzas comerciales de la sucursal, con el fin de que el Jefe de Zona realice seguimiento de la ejecución comercial de cada unidad.

1.2. Objetivos específicos

- Disminuir la carga operativa a la Jefe zonal de modo que logre centrarse en el área comercial y estratégica que conlleva al cumplimiento de metas establecidas para la sucursal.
- Elaborar los informes correspondientes al área Jefatura de zona, los cuales permiten, analizar el desarrollo comercial de los productos financieros que el banco ofrece al mercado nacional.
- Identificar y utilizar herramientas informáticas las cuales permitan dinamizar la recopilación de datos de las 16 oficinas de la sucursal.

2. Información de la empresa

2.1. Nombre de la entidad

Banco Davivienda SA

2.2. Reseña histórica

Durante más de cuatro décadas el banco Davivienda ha participado activamente en la construcción de Colombia y se han convertido en un referente importante en el sector financiero del país. Hacen parte del Grupo Empresarial Bolívar, que por más de 75 años ha acompañado a las personas, a las familias y a las empresas en el cumplimiento de sus objetivos. Son reconocidos por el manejo único de su imagen a través de la comunicación convirtiéndose en una de las cinco marcas más valiosas y el primer banco en recordación publicitaria de Colombia.

Su portafolio integral de productos y servicios atiende las necesidades de personas, empresas, del sector rural, minería y energía, con innovación constante y ofertas exclusivas para cada segmento.

Es el banco exclusivo en Colombia para el manejo de las tarjetas Diners. 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, tiene operaciones en Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador y Miami, en los Estados Unidos. (Banco Davivienda SA , 2019).

2.3. Marca del Banco

Davivienda es una de las marcas más queridas y recordadas por los colombianos. El desarrollo del concepto publicitario “en estos momentos su dinero puede estar en el lugar equivocado” ha sido uno de los más exitosos en Colombia, merecedor de importantes premios y reconocimientos. Los comerciales alegres y des complicados son un referente de la publicidad en el país. (Banco Davivienda SA, 2019).



Imagen 1 Logo del banco Davivienda, la casita roja. Tomado de (Banco Davivienda SA, 2019)

La casita roja de Davivienda fue inspirada por el cuento infantil Hansel y Gretel, en el cual existía una casita amable en el bosque en donde se recibía a todo el mundo. Por tal motivo Desde 1973 se adoptó la Casita Roja como el símbolo, la cual se ha convertido en parte de la vida cotidiana de los colombianos. En Colombia Davivienda se identifica como una banca innovadora y sólida, que busca hacerle la vida más fácil a las familias y más eficiente el manejo bancario y financiero a las empresas de todos los sectores. (Banco Davivienda SA, 2019).

2.4. Misión

La misión del banco Davivienda SA tiene por objetivo: generar Valor para sus 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 SA, 2019).

2.5. Cobertura

Gracias al desarrollo e implementación en la digitalización de procesos, el banco genera la posibilidad de acceder a información y procesos financieros a partir de la pantalla de su computador, en la Tablet, en el teléfono, en el celular y en cientos de cajeros automáticos propios y Corresponsales Bancarios. Si además desea compartir una sonrisa, que le estrechemos la mano, le escuchemos y atendamos sus requerimientos bancarios y financieros, tenemos a disposición un

calificado equipo de funcionarios en más de 577 oficinas en Colombia y otras 148 en Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador y la ciudad de Miami. (Banco Davivienda SA, 2019).

2.6. Organigrama

El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de la empresa u organización que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría (Eco finanzas , 2019). El banco Davivienda es una entidad financiera que tiene más de 17.000 funcionarios, su estructura organizacional es vertical, se encuentra encabezada por el comité de accionistas y el presidente el Dr. Efraín Forero Fonseca, así mismo cada una de las regionales y sucursales cuentan con una estructura organizacional, que les permite mantener mayor control en cada una de los territorios con presencia en el mercado.

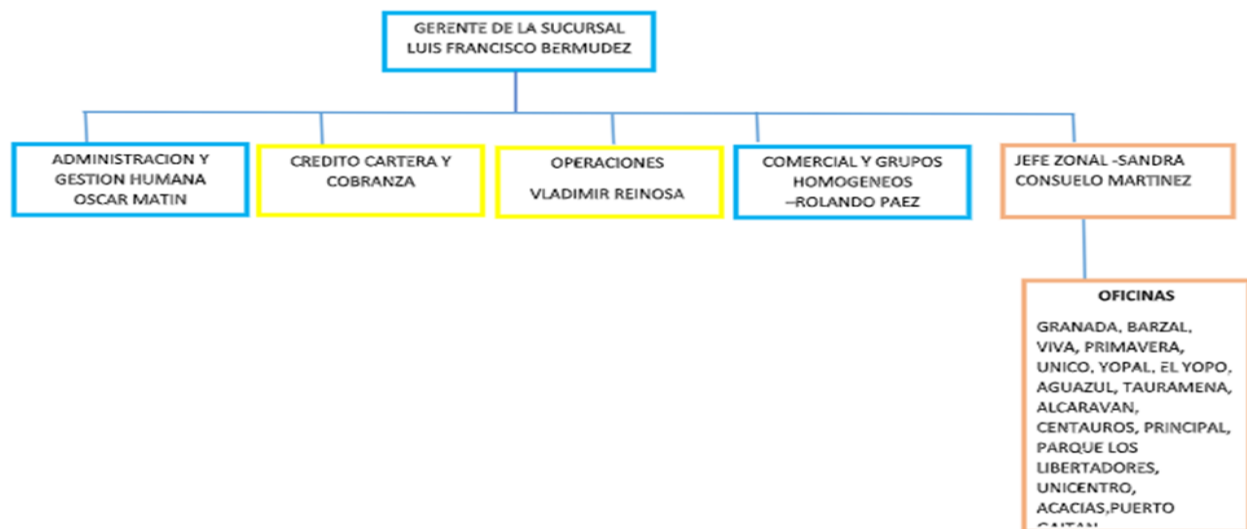


Imagen 2. Organigrama de la sucursal Meta y Casanare. Elaborada a partir de la información oficina Gerencia Villavicencio

La estructura organizacional de la sucursal Meta y Casanare, tal como se observa en la imagen 2. Cuenta con cinco departamentos, los cuales tienen por objetivo controlar y desarrollar las actividades financieras de manera correcta, en cabeza de la dirección se encuentra el gerente el Dr. Luis Francisco Bermúdez, Jefe de zona la Dra. Sandra Consuelo Martínez.

3. Actividades

Durante el proceso de prácticas profesionales en el banco Davivienda, sucursal Meta y Casanare oficina gerencia, como aprendiz universitario se desarrollan las siguientes actividades:

- Brindar apoyo en la realización de informes al área de Jefatura de zona: el aprendiz universitario es el encargado de realizar los informes semanales y mensuales, los cuales son: crecimiento de saldos, campañas y simultáneas, productividad, Sarlaft y feria de vivienda.
- Realizar seguimientos comerciales con las 16 oficinas de la sucursal: los días miércoles y jueves se contactan a cada uno de los directores de oficina, quienes reportan los resultados de campañas, feria pyme y vivienda.
- Suministrar la información solicitada por parte del área de jefatura de zona, gerencia de la sucursal y cualquier otro departamento o área que en su momento solicite apoyo.
- Manejo de las herramientas que el banco dispone para sus funcionarios, con el propósito de llevar a cabo de manera eficiente las actividades asignadas, tales como la realización de informes.
- Apoyo a las oficinas durante la feria de vivienda en la realización de marcos fotográficos alusivos a la feria de vivienda 2019.
- Elaboración de las presentaciones para las reuniones correspondientes a las áreas de jefatura de zona y gerencia de la sucursal: los jueves el aprendiz universitario elabora la presentación para el comité semanal de la sucursal.
- Diseñar imágenes para compartir en la plataforma de interacción Davivienda (workplace) con el propósito de resaltar el buen rendimiento de las oficinas o funcionarios.
- Organización de premiaciones trimestrales en las que se resalta a los vendedores y oficinas con mejor rendimiento y productividad en la sucursal.
- Brindar información ocasionalmente a otras áreas las cuales solicitan apoyo de ciertas actividades, áreas tales como:
 1. Libranza
 2. hipotecario
 3. Gerencia

3.1. Herramientas Davivienda

A continuación se presentan las herramientas informáticas que el banco tiene dispuestas al aprendiz universitario, con el propósito de brindarle la información necesaria para el buen desarrollo de su práctica, cabe destacar la importancia que estas herramientas significan para entidades que gozan de amplia cobertura demográfica, ya que facilita el acceso a la información de manera eficaz y precisa, y de esta manera cumplir con las labores encomendadas a cada uno de los funcionario.

3.1.1. Radar.

Es una de las herramientas más importantes y utilizada a lo largo de las prácticas profesionales en el área de jefatura de zona, puesto que es la herramienta financiera más completa en cuanto a información numérica general y específica del banco, información la cual se encuentra segmentada de tres maneras, regionales, sucursales, y más específicamente por oficinas, es la fuente principal de elaboración de los informes diarios, semanales y mensuales.

3.1.2. 360.

Es una herramienta de área comercial con impacto en temas relacionados de clientes, (personas y empresas), la cual permite consultar información de los mismos con respecto a ofertas y productos financieros que estos tengan con el banco, finalmente contiene la base de campañas mensuales dirigida a cada una de las oficinas de la sucursal Meta y Casanare, la cual es enviada mes a mes con el objetivo de trabajar estos clientes durante el tiempo estipulado en campaña.

3.1.3. Workplace.

Es la plataforma de interacción entre los funcionarios del banco, se caracteriza por ser dinámica y activa entre los mismos, su principal función es notificar los avances del banco a nivel nacional, regional o sucursal, en temas relacionados con nuevos servicios, reconocimientos, espacios de bienestar e interacción, por medio de publicaciones, fotos, videos o textos, es otras palabras una plataforma con similitud a Facebook, durante la práctica profesional, esta era

utilizada además para realizar publicaciones en las que se resalta el compromiso y buenos resultados de los vendedores de la sucursal

3.2.4. Correo corporativo

El correo corporativo permite principalmente separar la comunicación personal de los trabajadores, de la comunicación de trabajo y de la empresa. Además permite que toda esta información de los correos de trabajo se centralice en el servicio de Hosting de la empresa, con lo cual se evita que se pierdan emails (Negocios.com , 2019).

3.2.5. Conecta.

Es la herramienta informática más completa que maneja el banco Davivienda, pues en esta se encuentra toda la información del banco, productos del banco tales como créditos hipotecarios, leasing, seguros, cts. Fics, información táctica, ranking empleado, plataformas comerciales tales como radar, hasta simuladores de tasas y créditos bancarios.

3.2. Informes y tareas complementarias.

Los informes son documentos escritos que se obtiene a partir de la recopilación de información, en la cual el aprendiz universitario, mediante el uso de herramientas, presenta de manera clara, concisa, ordenada, y en él los tiempos estipulados, ante el área de jefatura de zona, con el propósito de ser analizar y conocer el estado actual de la misma y según sea el caso crear estrategias para el mejoramiento de la sucursal.

3.2.1. Crecimiento de saldos.

Los viernes de cada semana se lleva a cabo el comité de la sucursal Meta y Casanare, razón por la cual el aprendiz universitario, todos los jueves realiza para tal presentación un informe que contiene información de crecimiento de los saldos en las bancas personas y pyme de las 16 oficinas de la sucursal , dicha información es tomada a partir de la herramienta radar, y tiene por objetivo tabular y organizar los datos de tal manera que permitir el análisis de las cifras y

determinar la productividad y estado actual de los productos que ofrece el banco en el mercado nacional.

3.2.2. Campañas y simultaneas.

Es un reporte semanal que contiene la información tabulada de las campañas y simultáneas del mes correspondiente asignadas a cada una de las oficinas de la sucursal, la fuente para elaborar el informe es Radar, y la manera de compartir el mismo es vía Email con los directores, directores administrativos y Jefe de Zona.

A partir de dicho informe se analiza el estado de cada una de las oficinas respecto a campañas y según sea el caso se elaboran planes de acción para aumentar la productividad y eficiencia de las mismas, dichas estrategias son elaboradas por cada uno de los directores durante los seguimientos semanales de las campañas.

3.2.3. Comité semanal de la sucursal.

Es una reunión que realiza el área de gerencia y jefatura de zona de la sucursal Meta y Casanare todos los Viernes vía hangouts con los directores de oficinas, en el cual se presentan una serie de informes que determinan el nivel de productividad que está presentando la sucursal con respecto a las otras del país. El aprendiz universitario es el encargado de realizar los informes y tabulaciones necesarias para el desarrollo del comité, los informes presentados para el mismo son:

- Campañas y simultáneas.
- libranza.
- Productividad informadores.
- productividad asesores pyme.
- feria de vivienda.
- saldos.

Además de la elaboración de los informes se debe realizar las diapositivas las cuales van a ser presentadas durante el comité semanal, para ello se utilizan las plantillas que han sido dispuestas por el banco Davivienda, los cuales mantienen los colores corporativos rojo blanco y amarillo.

3.2.4. Seguimiento semanal.

Durante la semana son programados seguimientos comerciales de campañas y feria de vivienda para los directores, directores administrativos y asesores pyme, los cuales generan gran impacto para el cumplimiento de metas en la sucursal, puesto que es un espacio destinado de 30 a 1 hora por oficina para el análisis de los resultados de cada una de ella y según sea el caso establecer estrategias.

3.2.5. Salaft.

Reporte el cual se elabora semanalmente, por parte del aprendiz universitario, el propósito del mismo es identificar los clientes que tienen más de 30 días sin ser gestionados en alguna parte del proceso para la vinculación con el banco, para que una vez identificados estos clientes se adelanten los procesos pertinentes por parte de la oficina encargada del cliente.

3.2.6. Feria de vivienda.

El banco Davivienda realiza una feria de vivienda cada dos años en la cual brinda créditos hipotecarios y de leasing con tasas preferenciales a aquellos clientes que realicen pre aprobados durante las fechas establecidas de la feria, la personas encargada de dar apoyo al área de jefatura de zona es el encargado de realizar informes diarios de la sucursal Meta y Casanare.

3.2.7. Premiación trimestral.

Davivienda es una entidad financiera consiente de que su gente es la fuente inagotable de valor; razón por la cual están comprometidos con obtener su máximo potencial a través de capacitación, oportunidades de ascenso, fortalecimiento de valores y apoyo a sus proyectos y su familia. Que busca incentivar y premiar la buena labor de los funcionarios. (Banco Davivienda SA, 2019) Es por ello que cada trimestre se premia la buena labor de los vendedores de oficina seleccionando los vendedores más productivos en cada una de las bolsas y productos que el banco ofrece en la región, para reconocerle en un evento de premiación organizado desde el área de jefatura de zona.

4. Aportes de la práctica empresarial

Las prácticas profesionales en el Banco Davivienda, área de Jefatura de zona, es una experiencia que permite enfrentarse a la vida laboral, a partir de una entidad financiera altamente reconocida y con gran cobertura geográfica tanto del territorio nacional colombiano como cobertura internacional, puesto que cuenta con presencia en países Centroamericanos tales como Honduras, Panamá, Costa Rica y El Salvador.

4.1. Aportes a la institución

Durante el periodo de práctica profesional, el aprendiz universitario demuestra una serie de actitudes e iniciativas en el desarrollo de actividades correspondientes al área de Jefatura de zona con el propósito de brindar soporte operativo eficiente y proactivo que contribuya en el cumplimiento de metas de la Sucursal. La proactividad e iniciativa son factores importantes en el desarrollo del área.

4.2. Aportes a la formación profesional

La práctica empresarial en el banco Davivienda brinda la oportunidad de desarrollarse en una área de gran impacto para la entidad financiera, por tal motivo se tiene la posibilidad de ganar experiencia en temas de relación comercial, liderazgo y análisis de informes, el acompañamiento por parte de la Jefe Sandra Consuelo Martínez resulta de gran importancia, pues es la persona que dirige el proceso de prácticas.

4.3. Recomendaciones

El área de jefatura de zona, genera alto impacto para el banco, puesto que es la encargada de apoyar y elaborar estrategias que permitan el cumplimiento de metas, además de aumentar la productividad de cada una de las oficinas, por tal motivo es importante el continuo seguimiento a las operaciones realizadas en las salas de ventas, razón por la cual se recomienda continuar con los seguimientos comerciales que se realizan de manera semanal, puesto que gracias es posible

identificar las falencias y desarrollar planes y estrategias para mejorar el rendimiento de las mismas según sea el caso.

La elaboración de drives de trabajo que generan la posibilidad realizar trabajos colaborativos en actividades específicas de la sucursal, por ejemplo con temas relacionados de visitas comerciales, o ferias que adelante el banco, esto el propósito de unificar la información de cada una de las oficinas de manera eficiente y con ello facilitar la el análisis de la situación por medio de seguimientos comerciales anteriormente descritos.

Conclusiones

El soporte operacional que presta el aprendiz universitario en el área de jefatura de zona, a partir de la elaboración de informes y presentaciones, permite a la Jefe de zona centrar sus esfuerzos en el área comercial de las oficinas y con ello obtener el cumplimiento de metas en la sucursal Meta y Casanare.

Los informes y documentos realizados por parte del aprendiz universitario para el área de jefatura de zona del banco Davivienda, permiten identificar el desarrollo comercial de los productos financieros que el banco ofrece en cada una de sus oficinas de la sucursal y con ello desarrollar estrategias que conlleven al aumento en la productividad de las oficinas.

Drive es la herramienta que permite desarrollar trabajos colaborativos, razón por la cual durante la práctica profesional en el área de jefatura de zona se elaboran archivos y bases de datos que permiten recopilar la información de manera eficiente, dinámica y segura con el resto de las oficinas del Meta y Casanare.

Referencias bibliográficas

- Banco Davivienda SA.* (2019). Sobre nosotros. Obtenido de https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros
- Banco de la Republica.* (2019). Sobre nosotros. Obtenido de Banco de la Republica: <http://www.banrep.gov.co/es/sarlaft>
- Eco finanzas.* (2019). Conceptos financieros. Obtenido de Eco finanzas: <https://www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CAPTACION.htm>
- Economia simple net.* (2019). Concepto colocación. Obtenido de: <https://www.economiasimple.net/glosario/colocacion>
- Instituto de desarrollo económico. (22 de agosto de 2017). Bancos. Obtenido de: https://www-jstor-org.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/stable/3466924?Search=yes&resultItemClick=true&searchText=entidades&searchText=bancarias&searchUri=%2Faction%2FdoBasicSearch%3FQuery%3Dentidades%2Bbancarias%2B&ab_segments=0%2Fbasic_SYC-4653%2Fcontent
- Negocios.com.* (2019). Correo corporativo. Obtenido de Negocios.com: <https://destinonegocio.com/pe/negocio-por-internet-pe-pe/la-importancia-del-correo-corporativo-en-la-empresa/>
- Aroche, F. A. (2018). Estudio de la productividad y de la evolución económica en América del Norte. Una perspectiva estructural. *Revista Estudios Económicos (México, D.F.)* 33(1). Págs..151-191. Obtenido de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ee/v33n1/0186-7202-ee-33-01-151.pdf>
- Significados.com.* (2019). Conceptos. Obtenido de: <https://www.significados.com/productividad/>
- Terapeuz Edwin, R. C. (2016). Entidades financieras. *Teoria monetaria y bancaria*. Bogotá. Ecoe.

Apéndices

Apéndice 1. Elaboración marcos fotográficos feria de vivienda.



Apéndice 2. Integración Jefatura de Zona y dirección de oficinas de la sucursal.



Apéndice 3. Celebración de cumpleaños

