

INFORME PRÁCTICAS EMPRESARIALES BANCO DAVIVIENDA

YURANY ANDREA GUTIERREZ ESPINOSA

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2017

INFORME PRÁCTICAS EMPRESARIALES BANCO DAVIVIENDA

YURANY ANDREA GUTIERREZ ESPINOSA

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

Asesor

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS
Decano facultad de Negocios Internacionales

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2017

Autoridades Académicas

P. JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

P. MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O. P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano Facultad Negocios Internacionales

Nota De Aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Director Trabajo de Grado

EDISON ORLANDO GARZON CESPEDES

Jurado

Villavicencio, Marzo 2017

Dedicatoria

Después de un largo camino de enseñanza y lucha por alcanzar este logro, quiero dedicarlo primeramente a Dios por ser mi motor, mi guía y fortaleza para serle frente a todos mis problemas durante mis estudios.

A mi madre Luz Dary Espinosa que con su trabajo y dedicación pudo brindarme una carrera profesional, unos valores y principios que me hicieron crecer como persona en mi lucha y deseo de superación, me siento orgullosa y afortunada de tener una madre emprendedora y dedicada en su labor.

A mi familia y hermanos por sus buenos consejos y voces de aliento en momentos de desespero y debilidad, por creer en mí y brindarme su apoyo y amor incondicional.

Agradecimientos

A mis maestros de vida que con sus conocimientos y experiencias me guiaron y enseñaron lo desconocido del mundo, gracias amigos, compañeros y conocidos por apoyarme en los buenos y malos momentos.

A la Universidad Santo Tomas por abrir sus puertas y acogerme en un área de enseñanza.

A mis compañeras de trabajo que estuvieron para corregirme y apoyarme durante el proceso de formación.

Finalmente a la empresa que confió en mí, Banco Davivienda para la culminación de este periodo académico.

Tabla de Contenido

	Pág.
Resumen	11
Introducción	12
Justificación	13
1. Objetivos	14
1.1 Objetivo General.....	14
1.2 Objetivos específicos	14
2. Grupo Bolívar	15
3. Banco Davivienda	16
3.1 Historia.....	17
3.2 Misión	18
3.3 Cultura empresarial	18
3. 4 Atributos del Modelo de Gestión	19
3.5 Organigrama del Banco Davivienda	19
4. Unidad de vehículo	20
4.1 Crédito de Vehículo Productivo	20
4.1.1 Mercado Objetivo	21
4.1.2 Perfil del cliente	23
4.1.3 Proceso de vehículo productivo	25
4.2 Crédito de Vehículo particular	27
4.2.1 Beneficios	27
4.2.2 Proceso de vehículo particular	27
4.2.3 Planes de financiación vehículo particular.....	29
5. Actividades realizadas en Davivienda	31
5.1 Actividades en Vehículo Productivo	31
5.1.1 Recepción de Documentos.....	31
5.1.2 Radicación del Negocio	32
5.1.3 Verificación Documentaria	32
5.1.4 Generación de prendas	32
5.1.5 Toma de Firmas	33
5.1.6 Tramite.....	33

5.1.7 Solicitud de tasa de interés.....	33
5.1.8 Póliza.....	33
5.1.9 Desembolso.....	34
5.2 Actividades en vehículo particular.....	34
5.3 Evidencias comerciales	36
6. Aportes a la formación profesional	37
Conclusiones	38
Recomendaciones	39
Referencias bibliográficas	40

Lista de Imágenes

	Pág.
<i>Imagen 1.</i> Organigrama Grupo Bolívar	15
<i>Imagen 2.</i> Marca Corporativa Davivienda.....	16
<i>Imagen 3.</i> Línea de tiempo Banco Davivienda	17
<i>Imagen 4.</i> Cultura empresarial	18
<i>Imagen 5.</i> Organigrama Banco Davivienda.....	19
<i>Imagen 6.</i> Subproductos vehículo productivo	20
<i>Imagen 7.</i> Sistema de financiación	22
<i>Imagen 8.</i> Porcentaje de financiación carga, pasajeros y vehículo beneficio	23
<i>Imagen 9.</i> Porcentaje financiación para taxi	23
<i>Imagen 10.</i> Aplicativo para la radiación de créditos productivos.....	26
<i>Imagen 11.</i> Aplicativo para la radiación de créditos particulares	28
<i>Imagen 12.</i> Feria empresarial de vehículos.....	36

Lista de Imágenes

	Pág.
<i>Diagrama 1.</i> Proceso de radicación de créditos productivos.....	26
<i>Diagrama 2.</i> Proceso de radicación créditos particulares.....	28
<i>Diagrama 3.</i> Proceso de radicación vehículo particular	35

Resumen

Mediante la siguiente elaboración escrita, se dará a conocer el resultado obtenido a lo largo de las prácticas empresariales realizadas por la pasante como Apoyo Operativo en el banco colombiano DAVIVIENDA.

Como primera medida es importante destacar el conjunto de aptitudes y habilidades cimentadas que han dejado un fruto inconmensurable en su crecimiento y formación profesional. Éstas involucran el extenso conocimiento adquirido en herramientas administrativas, económicas y financieras, las cual desarrollaron innumerables destrezas ejecutadas a la hora de realizar diversos procesos y actividades, fortaleciendo a su vez habilidades gerenciales, innovadoras, con capacidades de solución de conflictos socioeconómicos y manejo de relaciones humanas, además de múltiples aspectos, contemplando el desarrollo intelectual, emocional y humano.

Como segunda medida, es necesario establecer que para la realización de la praxis en el camino académico y profesional del pasante, se debe combinar la teoría adquirida en la academia como profesional en Negocios Internacionales (en este caso la Universidad Santo Tomás) y la práctica, ésta permitirá al estudiante explorar una nueva ventana de inducción al conocimiento externo en una empresa del sector financiero, ejecutar allí sus saberes adquiridos en las aulas de la facultad, y por último, explorar de primera mano la realización de su trabajo intelectual, pero sobre todo humano que debe poseer todo académico; este trabajo realizado será un reflejo y una ilustración de la nueva apreciación del estudiante en el mundo laboral.

Palabras clave: financiación; vehículo productivo; línea de producto; libre inversión con prenda, perfeccionamiento, inspección, leasing financiero.

Introducción

En el siguiente texto informativo se conocerán las principales funciones, métodos, dinamismos y pericias desarrolladas por el aprendiz universitario en el banco colombiano DAVIVIENDA, así mismo el desarrollo de los conocimientos obtenidos a través de la vinculación al ámbito laboral bancario.

Siendo DAVIVIENDA el tercer banco más grande de nuestro país y referente importante en el sector financiero, es esencial el establecimiento de estrategias comerciales eficaces, que cumplan los objetivos principales de la empresa, es allí donde la practicante en conjunto con la empresa, se ha encargado de fortalecer la manera adecuada de llegar a cada usuario, obteniendo los mejores beneficios para la compañía y para sí misma, adquiriendo el mayor conocimiento posible, inducida totalmente en la experiencia neta que impulsa esta marca a nivel nacional.

Las pasantías realizadas como Apoyo Operativo le asintieron extender sus nociones desde su inicio, en el cual se le capacitó con toda la información necesaria para poder ejecutar su cargo en tan prestigiosa empresa. Algunas de sus labores asignadas involucran la gestión y el control continuamente del producto en todo su proceso de venta, lo cual fortalece las relaciones sociales entre el cliente y su proveedor.

Es indispensable resaltar en primera instancia las tareas y actividades determinadas y ejecutadas en la organización financiera para que en compañía de su línea estudiantil otorgada en la Universidad, sean la unión perfecta para la efectuación y obtención de mayores conocimientos y habilidades obtenidas por el estudiante, las cuales perpetuarán su vida y trayecto profesional.

Justificación

Las pasantías son un tipo de formación que le facilita al practicante situar visiblemente su directriz laboral conforme a sus conocimientos obtenidos en la universidad, le permite desplegar cualidades, experiencias y pericias en los entornos donde como profesional le pertenezca actuar. A su vez el pasante debe medir su tenacidad, seguridad y relación de sus bases teóricas, estratégicas y metodológicas ajustables al campo laboral en el que se desenvuelva, en este caso el sector financiero.

Es esencial abrir esa brecha a la zona en la cual se desarrollarán capacidades laborales encaminadas a un objetivo en común y un progreso en equipo. Además de las evaluaciones que el estudiante ejecutará en su servicio viabilizando un mayor desarrollo de diversas idoneidades en su contexto laboral.

Por ello las prácticas profesionales son las mayores educadoras de experiencia, fortalecimiento y unión del conocimiento base obtenido en nuestro plantel educativo. Todas estas competencias se elevarán al pertenecer a una compañía de alto nivel en calidad, uno de los pioneros y más importantes ejecutores del avance financiero en nuestro país, el banco DAVIVIENDA.

1. Objetivos

1.1 Objetivo General

Fortalecer y transformar la unión de los saberes adquiridos en la construcción académica universitaria y la experimentación intelectual en el mundo laboral, obteniendo destrezas para el fortalecimiento profesional y humano.

1.2 Objetivos específicos

- Obtener nuevos conocimientos y destrezas adquiridas en un ámbito laboral.
- Exteriorizar cada una de las tareas ejecutadas durante el transcurso de las prácticas universitarias.
- Efectuar tácticas y soluciones eficaces en el trabajo ilustrado, para el progreso conjunto de la organización.

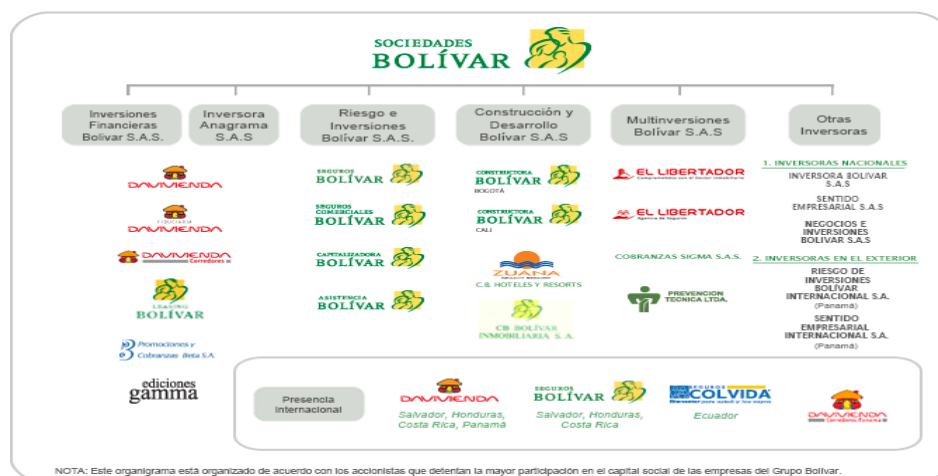
2. Grupo Bolívar

El Grupo Bolívar es un grupo empresarial con un enfoque multilatinamericano que cuenta con más de 70 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.

Nuestras empresas se identifican como creativas, flexibles e innovadoras, las cuales aprovechan las ventajas que se derivan del trabajo sinérgico entre ellas, para potenciar su desempeño y optimizar los resultados en conjunto, fundamentadas en generar valor económico, social y ambiental con un impacto positivo sobre sus grupos de interés.

Grupo Bolívar S.A. es una sociedad que se dedica a la inversión de sus fondos o disponibilidades en la conformación, administración y manejo de un portafolio de inversiones propias, constituido por acciones, cuotas sociales y parte de interés en sociedades nacionales o extranjeras; títulos de participación o inversión, bonos emitidos por entidades públicas o privadas, y por otros títulos valores de contenido crediticio o de participación de libre circulación en el mercado, cédulas u otros documentos de deuda; marcas y otras formas de propiedad industrial. (GRUPO BOLIVAR, 2016)

Imagen 1. Organigrama Grupo Bolívar



Fuente: Informe Intranet Banco Davivienda

3. Banco Davivienda

Davivienda posee como símbolo "La Casita Roja", una de las más queridas y recordadas por los colombianos. El concepto “en estos momentos su dinero puede estar en el lugar equivocado” ha sido el más exitoso en la historia de nuestro país. Los comerciales alegres y des complicados de estas campañas son un referente de la publicidad colombiana, asociando nuestra imagen con atributos como: cercanía, amabilidad, tranquilidad, alegría e innovación. Se adoptó como símbolo oficialmente en el año 1973 y ha sido desde entonces nuestro distintivo nacional e internacional. Actualmente, nos identificamos como Banco Davivienda, un banco alegre, des complicado, cercano, amable e innovador donde nuestros Clientes lo tienen todo.

Hace parte del Grupo Bolívar, uno de los reconocidos y más importantes grupos empresariales del país, con experiencia en siete países de Latinoamérica en el sector financiero, de los seguros y de la construcción. Con grupo sostiene una sinergia constante en todos los productos ofrecidos y por ser el mayor accionista del Banco Davivienda es el que define e impulsa los valores corporativos del banco, llevándolo a tener una propuesta de valor que satisface a los clientes del mismo. (Banco Davivienda , 2016)

Imagen 2. Marca Corporativa Davivienda



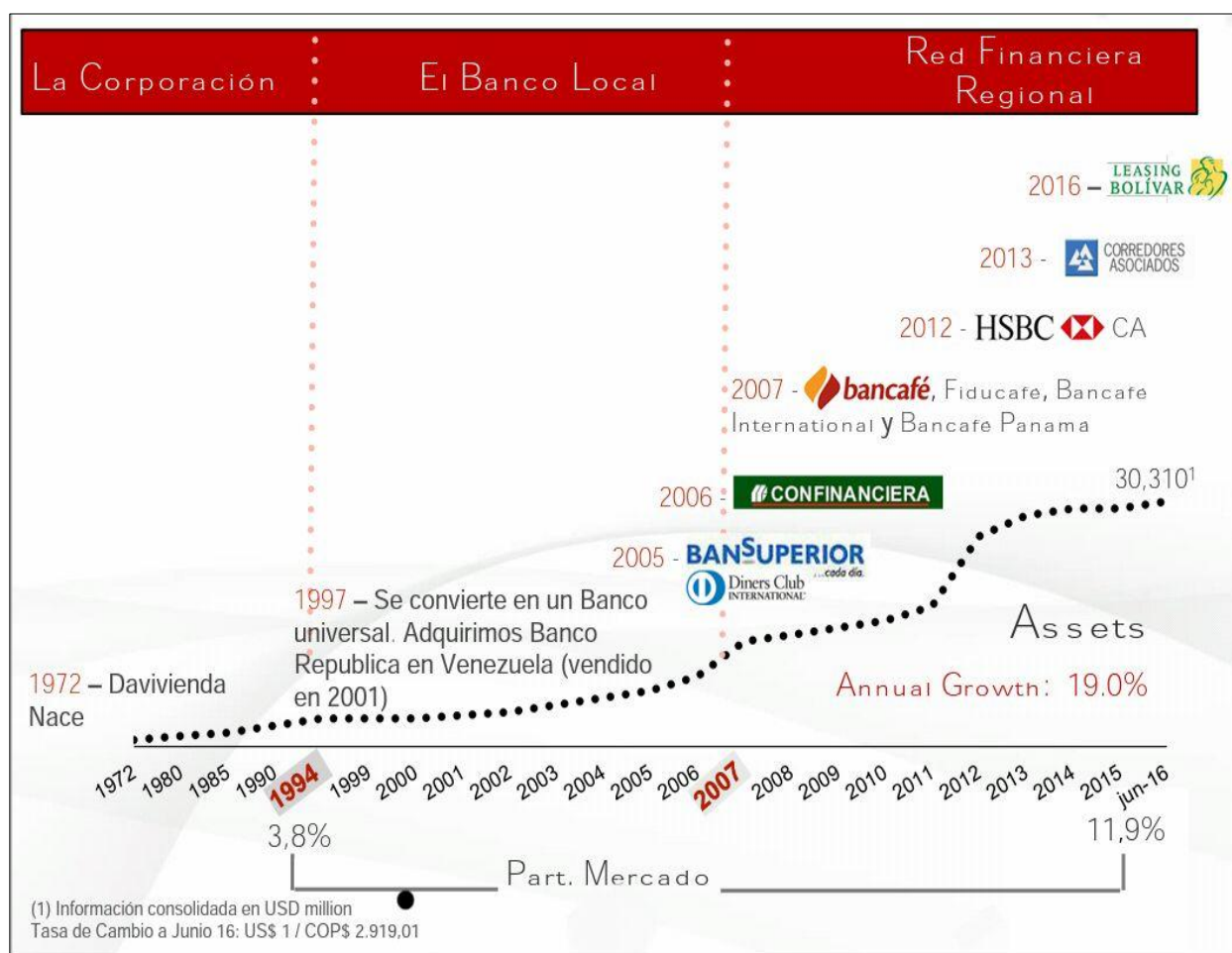
Fuente: Informe Intranet Banco Davivienda

3.1 Historia

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.

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.

Imagen 3. Línea de tiempo Banco Davivienda



Fuente. Intranet Banco Davivienda

3.2 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, manejo emocional de las relaciones.

3.3 Cultura empresarial

En el Grupo Bolívar nos hemos caracterizado por tener una Cultura Organizacional con principios y valores que se reflejan en nuestras acciones y comportamientos.

El eje central de nuestra cultura es el ser humano como fuente inagotable de generación de valor y es a partir de esta premisa que hemos definido nuestro Propósito Superior: “Enriquecer la vida con integridad”. (Banco Davivienda , 2016)

Imagen 4. Cultura empresarial



Fuente: Informe Intranet Banco Davivienda

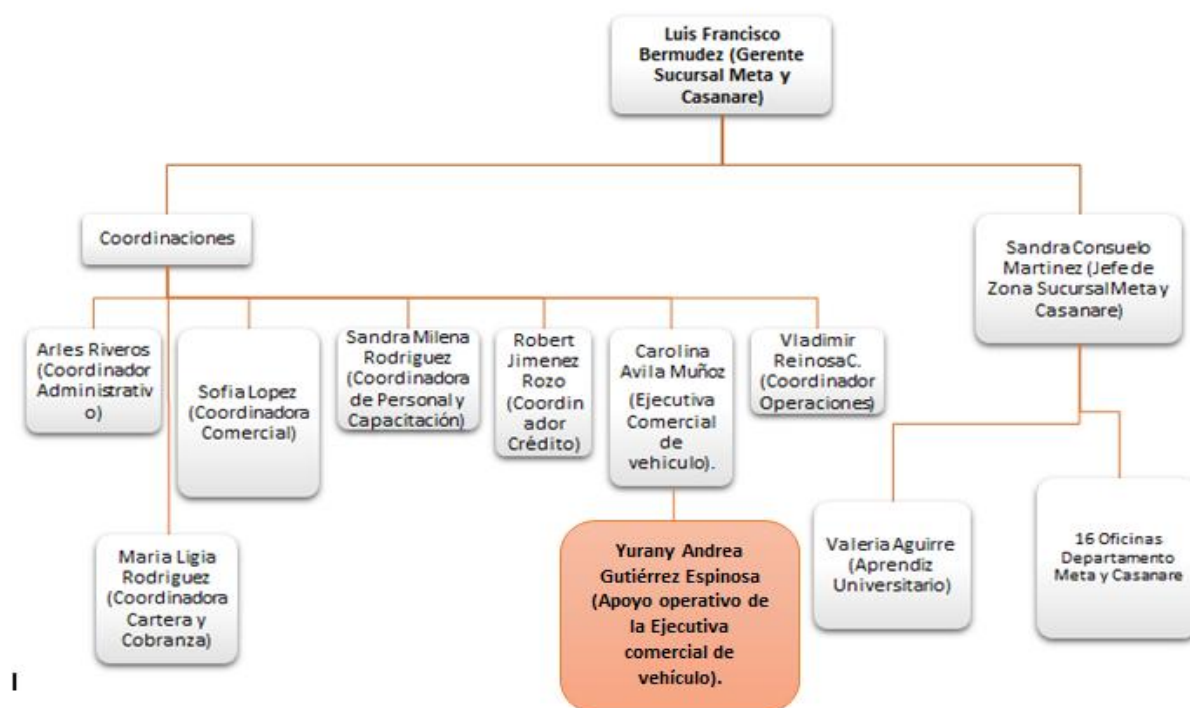
3.4 Atributos del Modelo de Gestión

- Confiable: Enriquecemos la vida porque honramos los compromisos que adquirimos con nuestros clientes con oportunidad y seguridad.
- Amigable: Enriquecemos la vida porque nuestros clientes viven experiencias amables y cercanas.
- Sencillo: Enriquecemos la vida porque nuestros clientes viven experiencias ágiles y fáciles.

3.5 Organigrama del Banco Davivienda

El banco Davivienda en Colombia está dividido en siete regiones, Antioquia, Bogotá y Cundinamarca, Centro Sur, Costa, Eje Cafetero, Santanderes y Arauca, y Valle y Cauca; cada regional se divide en sucursales. La sucursal Meta y Casanare se encuentra dentro de la regional Centro Sur y su distribución jerárquica es de la siguiente manera:

Imagen 5. Organigrama Banco Davivienda



Fuente: Organigrama Banco Davivienda. Autoría Propia. Datos tomados de la intranet banco Davivienda

4. Unidad de vehículo

La Unidad de Vehículo productivo se creó en el Banco cuando Davivienda adquirió Confinanciera, de ahí se despliega la línea de producto en la cual trabaje como aprendiz universitario durante seis meses en la sucursal Meta y Casanare. Dicha unidad tiene un centro de operaciones en la ciudad de Bogotá en el edificio Navarra, en el cual se encuentra la gerente de la Línea y los coordinadores de vehículo público y particular.

En la unidad de vehículo existen los siguientes créditos:

4.1 Crédito de Vehículo Productivo

El crédito de vehículo productivo es un mecanismo de financiación para la adquisición; por parte de persona natural con negocio o persona jurídica, de vehículos de carga o pasajeros que su negocio necesita.

Imagen 6. Subproductos vehículo productivo



Fuente: Capacitación vehículo productivo – Banco Davivienda

4.1.1 Mercado Objetivo

Son personas jurídicas con constitución mínima de 12 meses (1año) y personas naturales mayores de edad que demuestren adecuada capacidad de pago de acuerdo a los ingresos requeridos por el Banco Davivienda, buen hábito de pago en el sector financiero y que cumplan con las garantías exigidas por la entidad.

Para persona natural como: asalariados, pensionados y con negocio independientes si no tienen experiencia en transporte deben soportarla con un codeudor que si la tenga en ese sector.

Por otra parte persona natural con experiencia en el sector transporte como taxi, carga o pasajeros deben cumplir con mínimo 1 año de experiencia bien sea prestando su servicio vehicular a una empresa transportadora o trabajándolo como carga propia.

Para persona Jurídica como: pequeñas y medianas empresas se presentan los vehículos beneficio, vehículos especiales y vehículos de carga; como requisito del Banco deben tener mínimo 1 año de experiencia en el sector en el que se desarrollan con muy buen habito de pago y excelente historial crediticio.

Garantías financiables en vehículo de servicio público. En el caso de usados se financian garantías que no superen los 10 años de antigüedad.

- Urbano e intermunicipal de transporte colectivo y masivo de pasajeros.
- Transporte individual de pasajeros (Taxi)
- Transporte especial (Turismo, Escolar, etc.)
- Transporte de Carga

Imagen 7. Sistema de financiación



Fuente: Capacitación vehículo productivo – Banco Davivienda

Productos que ofrece la unidad

- Adquisición
- Reposición
- Compra de cartera
- Libre Inversión con Prenda

Servicios que ofrece la unidad

- Acuerdos de Recaudos
- Periodos de gracia durante la vida del crédito
- Multigarantías
- Traslado de fechas de pago hasta 25 días

Imagen 8. Porcentaje de financiación carga, pasajeros y vehículo beneficio

DESTINO	MODELOS	FINANCIACIÓN	PLAZO MAXIMO
Adquisición, compra de cartera y libre inversión	Hasta 2 años	Hasta 80%	60 meses
	Hasta 5 años	Hasta 80%	48 meses
	Hasta 10 años	Hasta 70%	36 meses

Fuente: Capacitación vehículo productivo – Banco Davivienda

Estos porcentajes no aplican para taxis, financiación sobre las garantías sumadas.

Imagen 9. Porcentaje financiación para taxi

PLAN DE FINANCIACIÓN	TIPO VEHÍCULO	BOGOTA, CALI MEDELLIN Y BARRANQUILLA	RESTO DEL PAÍS	PLAZO MAXIMO
Reposición*	Nuevos y Usados	Hasta 120% *	Hasta 120% *	Nuevos: Hasta 72 meses
Crecimiento y Libre Inversión **	Nuevos y Usados	Hasta 90% **	Hasta 160% *	Usados: Hasta 48 meses



La antigüedad de los vehículos debe ser máximo de 6 años



Fuente: Capacitación vehículo productivo – Banco Davivienda

4.1.2 Perfil del cliente

- Experiencia de un año en el segmento de transporte, para el cual solicita el préstamo.
- Cliente propietario de mínimo un vehículo en el segmento de transporte o codeudor con experiencia en el mismo.

- Como respaldo se debe tener una tarjeta de propiedad a nombre del cliente con una antigüedad de 12 meses.
- Empresas que para su actividad económica requieran de un vehículo productivo; en los casos de flota propia no se exige que tengan vehículos con anterioridad.
- No debe estar reportado en centrales de riesgo.
- Debe tener buena trayectoria la empresa afiladora.
- Experiencia crediticia en montos similares al solicitado.
- Debe tener entre 18 y 70 años.
- Ingresos mínimos de 4 SMLVM para persona natural y 100 SMLVM para persona jurídica en sus ventas o ingresos anuales.
- Pensionados con experiencia crediticia.
- Empleados con contrato a término indefinido o personas con contrato de prestación de servicio

Documentos requeridos. Teniendo en cuenta el tipo de cliente se deben exigir diferentes soportes para que pueda ser evaluado correctamente y así dar una respuesta oportuna; a continuación se describirán los diferentes documentos solicitados a todas aquellas personas interesadas en adquirir un vehículo productivo. (Banco Davivienda , 2016)

Persona Natural:

- Solicitud Persona Natural completamente diligenciada. Todos
- C.C. legible al 150%. Todos
- Rut o Cámara de Comercio. Independientes dueños de VH
- Declaración de Renta o certificado de no declarante con su debido sello. Todos
- Últimos tres extractos bancarios. Independientes
- Tarjeta de Propiedad de los VH. Independientes dueños de VH
- Certificado de vinculación o ingresos de los VH. Independientes dueños de VH
- Certificado Laboral indicando cargo, sueldo, tiempo y tipo de contrato. Empleados
- Comprobante de pago correspondiente al último mes. Pensionado
- Contrato de arrendamiento. Independientes Rentista Capital

- Certificado de tradición y libertad del inmueble. Independientes Rentista Capital

Persona Jurídica:

- Solicitud de persona Jurídica completamente diligenciada.
- Rut
- Cámara de comercio o certificado de existencia y representación legal.
- Declaración de renta de los dos últimos años fiscales con su debido sello.
- Acta de autorización del representante legal para atender la obligación.
- Balance y estados financieros de los dos últimos años fiscales (cortes anuales y último trimestre del año en curso).
- Notas a los estados financieros.
- C.C. y tarjeta profesional del contador de la empresa.
- Composición accionaria para empresas S.A. y S.A.S.
- Solicitud de persona Natural diligenciada por el representante legal.
- C.C. legible y al 150% del representante legal.
- Rut del representante legal de la empresa.
- Declaración de renta del último año fiscal con su debido sello del representante legal.

4.1.3 Proceso de vehículo productivo

Se recibe la solicitud de crédito por parte de bien sea la F&I del concesionario, persona encargada de dirigir las solicitudes a las diferentes entidades financieras para lograr la financiación del vehículo por el valor acordado con el cliente; o por una oficina de servicio y/o entre otros actores que pueden referir un negocio de vehículo productivo. Para poder darle viabilidad es necesario radicar el negocio en el aplicativo VOR, que es una herramienta de gestión de créditos productivos en donde los analistas entran a evaluar las solicitudes.

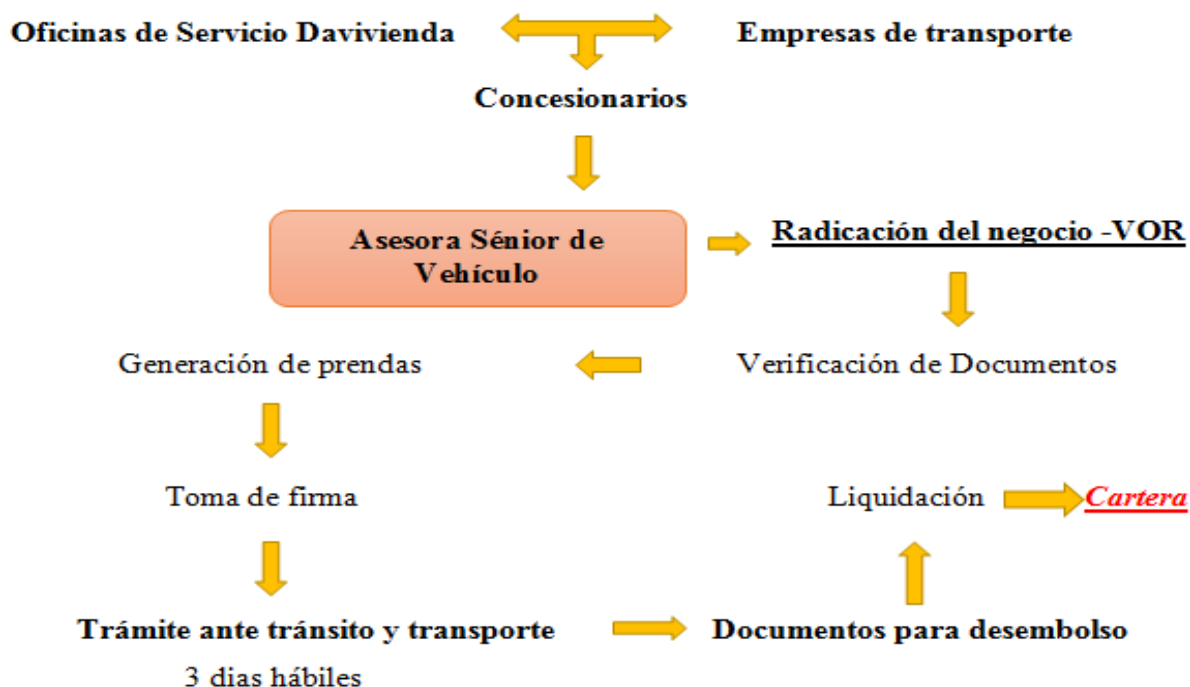
Imagen 10. Aplicativo para la radiación de créditos productivos



Fuente: Banco Davivienda

A continuación se ilustra el proceso llevado a cabo para la solicitud de créditos productivos

Diagrama 1. Proceso de radicación de créditos productivos



Fuente: Autoría Propia

4.2 Crédito de Vehículo particular

Desde principios del 2015 se dio inicio a los créditos para vehículo particular en la unidad de la Sucursal Meta y Casanare, permitiendo así suplir la necesidad de los clientes por medio de una asesoría acertada y eficaz, esto dado al amplio conocimiento de la Asesora de Vehículo en todo lo referido a los tramites y demás procesos en los que se incurre al adquirir un carro bien sea nuevo o usado para uso personal o familiar. Es importante dejar claro que es un proceso más corto y sencillo a comparación del vehículo productivo, puesto que no es necesario que la Asesora esté al frente y al tanto del estado del crédito en la totalidad de la trazabilidad del servicio ofrecido.

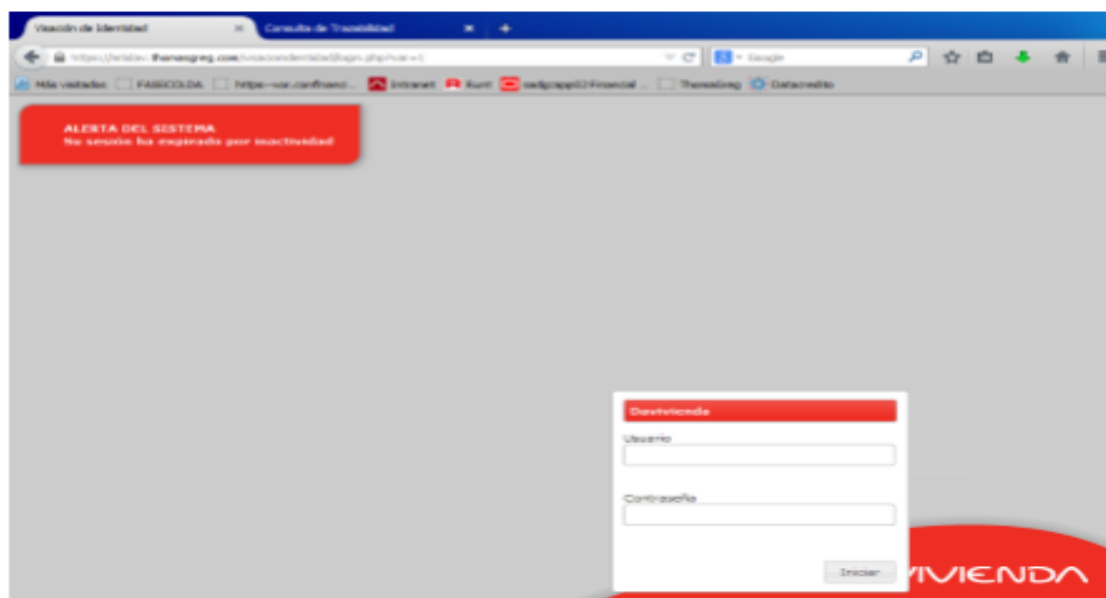
4.2.1 Beneficios

- No hay costo de estudio de crédito.
- No hay sanción por prepago
- No se exige codeudor. Si se requiere para sumar ingresos, se acepta deudor solidario.
- Hay posibilidad de pactar cuotas extraordinarias (para empleados con primas).
- Pueden hacerse abonos extras ocasionales sin sanción, eligiendo:
- El abono a capital, para disminuir cuota o plazo.
- El pago de cuotas anticipadas.
- Puede pagar a través de débito automático, Teléfono Rojo, www.Davivienda.com o la Red ampliada de oficinas.
- Tasas de interés competitivas
- Servicio de tramitadores autorizados por el banco (para vehículo usado).

4.2.2 Proceso de vehículo particular

El crédito está diseñado para que los clientes puedan financiar una parte del valor comercial del automóvil de uso particular que tanto han soñado. Para el proceso de radicación se utiliza otro aplicativo MTI el cual es una herramienta más sencilla y rápida lo que permite dar respuestas ágiles y eficaces, además se cuenta con el apoyo del área de credito el cual realiza todo el perfeccionamiento del mismo.

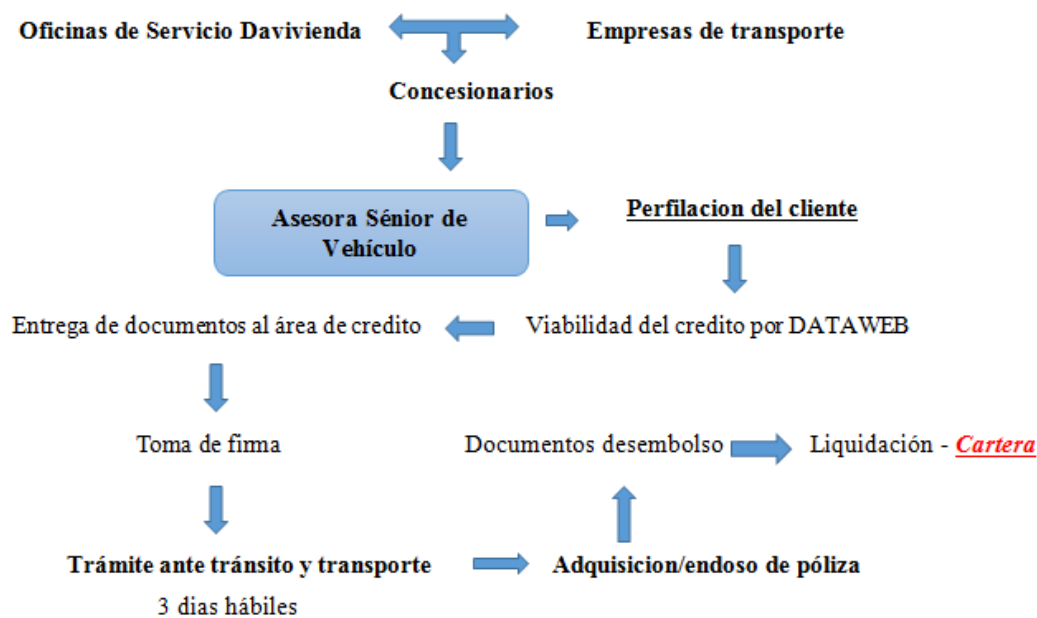
Imagen 11. Aplicativo para la radiación de créditos particulares



Fuente: Banco Davivienda

A continuación se ilustra el proceso llevado a cabo para la solicitud de créditos particulares

Diagrama 2. Proceso de radicación créditos particulares



Fuente: Autoría Propia

4.2.3 Planes de financiación vehículo particular

A continuación se describirán las diferentes opciones que ofrece DAVIVIENDA, para la financiación del crédito de adquisición de vehículo (capital e intereses) otorgado a EL CLIENTE. El plan de financiación señalado en la carta de aprobación del crédito corresponde al elegido por EL CLIENTE, y, en consecuencia, EL CLIENTE se obliga a realizar el pago del crédito de acuerdo con los términos del mismo.

Plan Tradicional: EL CLIENTE se compromete a pagar el crédito en cuotas mensuales iguales que incluyen capital e intereses, de acuerdo con el plazo establecido en la carta de aprobación del crédito. La tasa de interés será la vigente para la fecha del desembolso del crédito de vehículo correspondiente a este plan.

Plan 50/50 con periodo de gracia a capital y sin intereses: En los primeros 6, 12, 18 o 24 meses, el cliente cancela directamente al vendedor el 50% del precio de venta del vehículo y el restante lo financia Davivienda por el plazo indicado en la aprobación. Los primeros meses corresponden a un periodo de gracia en el que no se causaran intereses.

Planes 30/70 o 40/60 con período de gracia a capital y sin intereses, durante los primeros seis (6) o doce (12) meses: EL CLIENTE cancela directamente al vendedor mínimo el 30% o el 40%, del precio de venta del vehículo y el saldo restante (máximo el 70% o el 60% respectivamente) es financiado por DAVIVIENDA a través de un crédito de vehículo otorgado al plazo indicado en la carta de aprobación. Los primeros seis (6) o doce (12) meses, según el plan aprobado, serán un período de gracia para el pago de capital y no se causarán intereses. Al vencimiento del período de gracia, EL CLIENTE comenzará pagar el saldo (capital financiado) en el plazo restante hasta completar el señalado en la carta de aprobación.

Plan Cuotas Extraordinarias: EL CLIENTE se compromete a pagar el crédito en cuotas mensuales iguales que incluyen capital e intereses. Adicionalmente, EL CLIENTE pagará en los meses de junio y diciembre, el número de cuotas extraordinarias definidas en el documento denominado “solicitud condiciones especiales”, que en todo caso no podrán ser superiores al

40% del monto financiado. La tasa de interés será la vigente en el momento del desembolso del crédito correspondiente al plan tradicional.

Plan con período de gracia a capital e intereses, durante los primeros dos (2) meses: El crédito de vehículo solicitado por EL CLIENTE es otorgado por DAVIVIENDA al plazo indicado en la carta de aprobación. Los primeros dos (2) meses, serán un período de gracia, para el pago de capital e intereses, de tal manera que los intereses que se causen se capitalizarán de conformidad con lo previsto en el decreto 1454 de 1989. Dichos intereses se sumarán al saldo de capital, en adelante “capital final” y sobre este se causarán en adelante los intereses. EL CLIENTE pagará dicho capital final en el plazo restante hasta completar el señalado en la carta de aprobación.

Plan con período de gracia a capital y sin intereses, durante un mismo mes por cada año de vigencia del crédito: EL CLIENTE se compromete a pagar el crédito en cuotas mensuales que incluyen capital e intereses, de acuerdo al plazo indicado en la carta de aprobación. EL CLIENTE escogerá un mes en el que no pagará la cuota de su Crédito de Vehículo, este mes quedará definido en el documento denominado “solicitud condiciones especiales”. Dado que la cuota del crédito se factura de manera vencida, el mes inmediatamente anterior al seleccionado por el cliente, será tomado como un período de gracia para el pago de capital por cada año de vigencia del crédito y no se causarán intereses. El capital no pagado en el mes con período de gracia se cancelará en los 11 meses restantes de cada año. (Banco Davivienda, s.f.)

5. Actividades realizadas en Davivienda

Mis funciones se centraron en la operatividad de los procesos de solicitud de créditos para adquisición de vehículos. A continuación se mostrará de forma detallada el objetivo de los procesos operativos para el cumplimiento de las metas dentro de la sucursal Meta y Casanare.

Mi cargo dentro del banco Davivienda surge por la necesidad de apoyar a la ejecutiva de vehículo en los procesos operativos dentro de las funciones encargadas, con el fin de agilizar los tiempos de espera al momento de la aprobación de un crédito de vehiculo bien sea productivo o particular.

Me desempeñe como aprendiz universitario para la Ejecutiva de vehiculo de la región Meta y Casanare, cumpliendo horario de oficina de lunes a viernes (8 A.M. a 12 P.M. y 2 P.M. a 6 P.M.), dentro de mis actividades estaba recibir los documentos de los clientes con el fin de perfilarlos, bien sea como persona natural con negocio o como persona jurídica, dependiendo su necesidad adquisitiva (vehículo productivo o vehiculo particular) utilizaba aplicativos diferentes para cada caso y así daba inicio a la radicación del negocio.

5.1 Actividades en Vehículo Productivo

Para la radicación de un negocio de vehículo productivo se necesita la perfilar al cliente para darle viabilidad al crédito con la finalidad de apoyar el desarrollo comercial del cliente en su actividad específica bien sea como persona natural con negocio o persona jurídica. Se dará conocer el proceso llevado a cabo en esta línea de negocio.

5.1.1 Recepción de Documentos

El estudiante se encarga de perfilar al cliente, revisar y analizar la documentación, se verifica la experiencia crediticia en centrales de riesgo, además se verifica en RUNT (herramienta digital que permite obtener información detallada sobre algún vehículo) las garantías que el cliente adjunta, así mismo se confirma el valor comercial del vehiculo en fasecolda (herramienta para proporcionar una referencia aproximada de los valores comerciales promedio de los vehículos nuevos y usados).

5.1.2 Radicación del Negocio

Una vez se validen los documentos acorde a las políticas y restricciones de la entidad financiera se prosigue a la radicación del crédito en el aplicativo VOR, se registra el negocio con la información básica del cliente y sus documentos soporte. Al enviarse a estudio el estado del crédito es Análisis; después de 3 horas se revisa el cambio de estado. Si el crédito fue pre-aprobado se sigue con el proceso, si fue condicionado comercial es porque la información quedó errada al momento de ingresarlo o porque se debe completar algún documento, cuando es rechazado se verifican las observaciones del analista y se identifica si hay posibilidades de recuperarlo de ser así se corrige y se envía de nuevo por reconsideración.

Pre-Aprobado: se genera carta de aprobación y se envía a la asesora comercial para que ella se comuniquen con el concesionario, el cliente o la persona que refirió el crédito (informador de oficina Davivienda).

5.1.3 Verificación Documentaria

Una vez el crédito estuviera aprobado se enviaban los documentos a verificar al centro de operaciones que se encuentra en la ciudad de Bogotá, se diligencia correctamente la Solicitud Persona Natural y/o Solicitud Persona Jurídica, se certifica que los documentos no se encuentren vencidos de ser así se solicita al cliente nuevamente, por medio del correo corporativo se solicita la verificación para que la aprobación quede en firme.

5.1.4 Generación de prendas

Vehículo Nuevo: Se recibe facturas del vehículo y carrocería, se revisa el valor comercial VS valor aprobado, este valor no puede bajar más del 5 % del valor comercial del vehículo, de ser así se envía novedad para ajustar los valores aprobados.

Vehículo Usado: Se solicita orden de inspección para la garantía, se coordina con el cliente la inspección del vehículo, se solicitan resultados de la inspección, se revisan los valores inspección VS valor aprobado.

Se solicita emisión de prendas a GRP Generación de Documentos, se revisa minuciosamente los datos de la prenda contra facturas.

5.1.5 Toma de Firmas

Se arma el paquete de toma de firmas, se cita al cliente, se coordina con el cliente, en caso de los clientes que se encuentran en otra ciudad para que se dirija a la oficina más cercana, se organiza los documentos de la toma de firmas y los soporte del cliente, por último se envían por correspondencia interna del banco a la ciudad de Bogotá al grupo de perfeccionamiento de crédito de vehículo.

5.1.6 Tramite

El trámite ante tránsito para que el vehículo quede con prenda al banco, se hace por medio de una persona autorizada por la financiera, o por el concesionario, la practicante se encarga de hacer firmar las prendas por la asesora comercial y el cliente para así mismo hacer la entrega al respectivo tramitador.

5.1.7 Solicitud de tasa de interés

Por medio del correo corporativo la practicante solicita la respectiva tasa que le va regir al cliente en el momento del desembolso, cuando el cliente cuenta con un buen perfil, buen habito de pago y experiencia en su actividad, la asesora comercial de vehículo da atribuciones en la tasa de interés.

5.1.8 Póliza

Para poder generar el desembolso, el cliente debe tomar la poliza todo riesgo para su vehiculo bien sea por seguros Bolívar que hace parte de nuestra entidad financiera, o por otra aseguradora, la practicante se encarga de preguntar al cliente con quien toma la poliza, de ser con seguros Bolivar 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 poliza. Cuando se endosa la poliza la aseguradora debe respaldar las exigencias del banco, es decir clausuras y certificación del pago en su totalidad.

5.1.9 Desembolso

Se diligencia la autorización de giro con los datos de la persona a quien se va desembolsar los recursos, se arman 2 archivos de documentos que sirven de soporte para efectuar el desembolso y se envían los archivos a GRP -Asignación de Desembolso. Se está al tanto de los comentarios del GRP Formalización para cumplir con los pendientes que se generen en el desembolso. Para finalizar el proceso se recopila los documentos originales del desembolso y se envían a Bogotá por correspondencia interna para que sean archivados dentro de los tiempos establecidos.

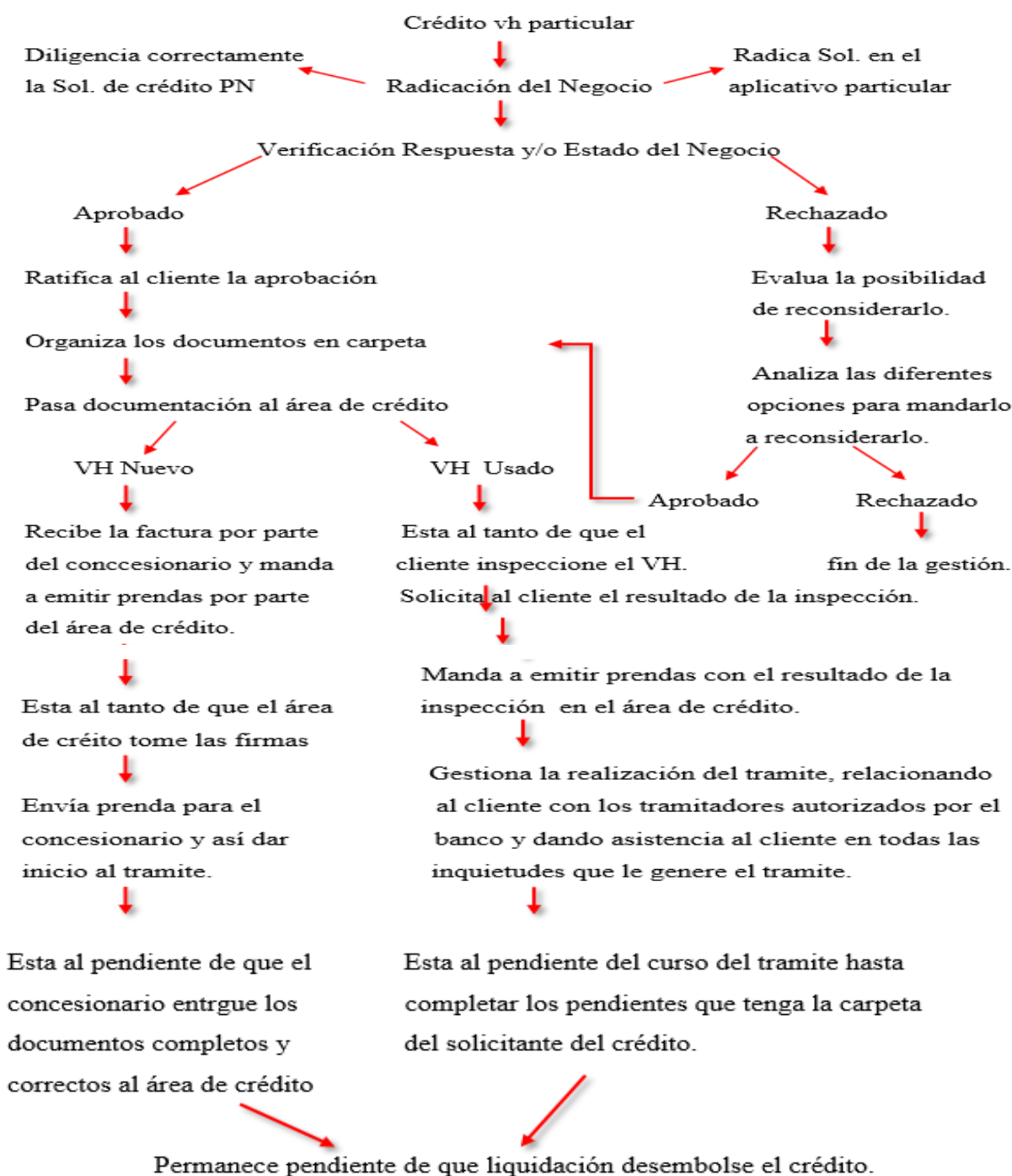
Todo el proceso evolucionaba con documentos escaneados vía correo para reducir tiempos de espera y así ser más ágiles en las respuestas a los clientes. Todo vehículo financiado debía ser preñado por el banco Davivienda, con el fin de garantizar un respaldo a la obligación.

El cliente recibía toda la información de interés acerca del producto aprobado por el banco (cuotas, tasas y beneficios) en el momento que se acercaba a la oficina hacer efectiva las firmas de su crédito.

5.2 Actividades en vehículo particular

El proceso para la radicación de vehículos particulares es más corto y rápido, ya que contamos con el apoyo del área de crédito en el mismo edificio, el cual seguía el proceso hasta el desembolso.

Diagrama 3. Proceso de radicación vehículo particular



Durante el periodo de las practicas la estudiante hizo una gran gestión en el desarrollo de los créditos de vehículo particular, llevando a cabo 70 radicaciones de las cuales se lograron desembolsar 45.

Fuente: Autoría Loren Castillo – Profesional en Negocios Internacionales

Además de las tareas y actividades encomendadas por la ejecutiva comercial, la practicante desarrollo buenas relaciones comerciales con clientes y proveedores buscando soluciones en cada circunstancia, trabajando en sinergia, y fortaleciendo las capacidades como profesional en Negocios Internacionales.

5.3 Evidencias comerciales

Durante mi práctica empresarial tuve la oportunidad de asistir a una feria de vehiculo en la sala de ventas del concesionario Automotores Llano grande S.A esto con el fin de atraer clientes y llamar la atención con nuestras ofertas en cuanto a la otorgación de créditos y tasas asequibles, generando un ambiente de interacción con funcionarios y clientes obteniendo una comercialización amena y efectiva, a tal fin de alcanzar resultados encaminados al cumplimiento de metas de nuestra área comercial dentro de las estrategias del banco DAVIVIENDA.

*Imagen 12.*Feria empresarial de vehículos



Fuente: Autoría Propia – Feria comercial Noviembre 2016

6. Aportes a la formación profesional

Son incontables las capacidades y competencias adquiridas a nivel profesional por medio de esta opción de grado, contempla una serie de conocimientos adquiridos en todos los aspectos que van más allá de lo establecido en nuestra carrera universitaria.

Los procesos de incursión laboral donde se aprecia los tiempos para dar cumplimiento a las solicitudes hechas por su superior y concepción de tácticas, fueron factores incidentes y bases para la eficaz formación como practicante, las relaciones humanas que se establecen continuamente al tener una cercanía y un acompañamiento total con los compañeros de equipo y clientes, la sinergia el trabajo en equipo son factores que determinan la eficacia de los procesos. La aplicación de nuevos y diversos instrumentos dentro de la compañía, que permitieron la ejecución efectiva de las actividades y labores ejecutadas. Es importante resaltar la conducción de privacidad y confiabilidad en aspectos interiormente en la empresa y demás factores importantes que enriquecen nuestra labor académica y profesional.

Conclusiones

La vinculación como aprendiz universitario en DAVIVIENDA me asintió progresar académicamente, profesionalmente y lo más importante humanamente, al fortalecer cada día las relaciones con mis compañeros de trabajo, colaboradores, amigos y clientes.

Es por ello que responde a los objetivos planeados al inicio de la experiencia laboral en donde se puede concluir lo siguiente:

- Cada circunstancia y situación dentro de la organización apporto conocimientos tanto profesionales como personales, es allí en donde el estudiante crea un vínculo y relación del conocimiento teórico con la práctica, refuerzan y fijan las fortalezas e insolvencias que como profesionales y seres humanos poseemos, esto con el fin de mejorar cada punto clave en nuestro desarrollo personal y profesional
- El convertirnos en profesionales nos establece un compromiso en todos los aspectos de nuestra vida, una necesidad intrínseca por obtener día a día conocimientos extensos en nuestro campo laboral, de esta manera poder crecer académicamente y poder explorar nuevas y mejores destrezas y habilidades que nos permitan avanzar y progresar laboralmente, demostrando así mismo al mundo laboral una integración de capacidades que posemos como seres humanos, para garantizar soluciones adversas que se presentan a lo largo de la historia, escalando cada nivel con la tenacidad y la capacidad intelectual que lo exija.
- El conocimiento de nuestras falencias es importante en nuestro progreso, no solo laboral sino personalmente, el cumplimiento de nuestras asignaciones y determinaciones que recibimos en nuestra empresa, así como la obligación de brindar apoyo estratégico y humano a la entidad, son unas de las capacidades primordiales que como profesionales debemos poseer. Se presentan todo tipo de obstáculos pero está en nuestra esencia como universitaria y profesionales, el saber continuar y convertir cada tropiezo, en una oportunidad de desarrollar nuevas habilidades para la solución de conflictos, efectuando siempre nuestra meta a cabalidad.

Recomendaciones

He culminado satisfactoriamente mis estudios profesionales en Negocios Internacionales y como opción de grado he escogido asertivamente mi plan de estudio, trabajar en una tan importante y reconocida entidad financiera como lo es el Banco Davivienda me llena de orgullo y satisfacción. Mis aportes y conocimientos se fortalecieron allí, descubrí verdaderamente un mundo real en donde aplique responsablemente un compromiso con mi trabajo, tareas y actividades encomendadas por los superiores.

La expectativa de iniciar esta experiencia causa nerviosismo, pero indudablemente me arriesgue y descubrí lo que es trabajar en equipo, en sinergia con las demás sucursales, saber relacionarme con mis compañeros para identificar las diferentes personalidades, ayudar a solucionar las situaciones del día a día dando cumplimiento y apoyo a la organización con el fin de apuntar a los objetivos propuestos.

Recomiendo a los futuros profesionales que no dejen pasar esta oportunidad de contagiarse de un mundo laboral real que te enseña, te guía y te relaciona con personas que logran reconocer tu trabajo con el fin de crear vínculos que ameriten una vinculación permanente en la organización.

Considero como estudiante que esta opción de grado es indispensable en el proceso académico, todos como aspirantes profesionales en Negocios Internacionales, debemos tener esa interacción laboral, el cual nos abre una brecha inmensa entre la teoría y la práctica, y a su vez nos genera un mayor conocimiento y experiencia, la cual nos presenta mejores oportunidades laborales y niveles intelectuales mucho más elevados.

Referencias bibliográficas

Banco Davivienda . (2016). *Banco Davivienda* . Obtenido de : Intranet Davivienda
<https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/bc51e182-e2a2-43eaadd3-fcb243cb1ce9/Equity+Story+1T16+%28Espa%C3%B1ol%29.pdf?MOD=AJPERES>

Banco Davivienda . (2016). *Capacitacion formacion aprendiz* .

Banco Davivienda. (s.f.). *Davivienda* . Obtenido de: Intranet Davivienda
<https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo>

GRUPO BOLIVAR. (04 de 08 de 2016). *GRUPO BOLIVAR*. Obtenido de
<http://www.inducciongrupobolivar.com/sec-nuestra/>