

INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL – BANCO DAVIVIENDA S.A.



JUAN ANDRÉS MURCIA TORRES



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2024

INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL – BANCO DAVIVIENDA S.A.

JUAN ANDRÉS MURCIA TORRES

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

Asesora

Mg. CAROL DAYANA SOSA QUINTERO

Magister en educación. Magíster en estudios culturales

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2024

Autoridades Académicas

P. Álvaro José ARANGO RESTREPO O.P

Rector General

P. Mauricio CORTES GALEANO, O. P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Seccional Villavicencio

P. Rodrigo GARCÍA JARA, O.P.

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

Mg. Julieth Andrea SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Seccional Villavicencio

Doc. Javier Humberto TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo a mi hermana Sara, para que conozca el valor y la importancia de la disciplina, vital en todo proceso de crecimiento académico y profesional; es ella quien recoge los frutos de sus hermanos mayores convertidos este año en éxitos y logros, y son éstas las herramientas que le animarán cuando sienta inmenso su sacrificio.

Agradecimientos

En primer lugar, quiero elevar mis agradecimientos a Dios por permitirme culminar satisfactoriamente este proceso en el que me acompañaron familiares y amigos, brindándome su apoyo y las herramientas necesarias para potenciar mis habilidades de estudio, investigación y puesta en práctica. Es preciso también mostrar gratitud hacia los integrantes de mi familia, mis padres y hermanos me brindaron soporte en todo momento para sacar el máximo provecho de mi bienestar físico y emocional, mis logros son fruto de su constante esfuerzo y amor, por lo que me siento orgulloso y agradecido por su compañía.

Por último, agradezco también al Banco Davivienda S.A por su inigualable apoyo y gestión para el desarrollo de mi etapa práctica en la cual nos centraremos en el presente escrito; a nivel personal debo decir que me identifico por completo con los principios y la propuesta de valor de esta organización y se puede evidenciar la conformidad del personal de la entidad con mi desempeño.

Contenido

Resumen.....	9
Abstract.....	10
Glosario.....	11
Introducción.....	12
Justificación.....	14
Objetivos.....	15
Objetivo General.....	15
Objetivos Específicos.....	15
Perfil Empresarial.....	16
Historia.....	16
Misión.....	17
Ubicación.....	17
Lugar de Trabajo.....	18
Valores.....	18
Objetivos Estratégicos.....	19
Cargos Y Funciones.....	20
Cargo.....	20
Nombre del Cargo.....	20
Objetivos del Cargo.....	20
Crédito de Vehículo Productivo.....	21
Funciones en Crédito de Vehículo Productivo.....	23
Ejecutivo Banca Oficial.....	26
Funciones en Ejecutivo Banca Oficial.....	26

Aportes.....	28
Aportes del Estudiante a la Empresa:.....	28
Aportes de la Empresa al Estudiante:.....	29
Conclusiones Y Recomendaciones.....	31
Referencias.....	33

Lista de figuras

<i>Figura 1 línea de tiempo</i>	16
<i>Figura 2 Ubicación</i>	17
<i>Figura 3 Evidencia fotográfica de la oficina de la Asesora Senior Carolina Ávila, Villavicencio Meta.</i>	22
<i>Figura 4 Evidencia fotográfica de las labores de apoyo al Ejecutivo de Banca Oficial Juan Carlos Arismendi</i>	27
<i>Figura 5 Evidencia fotográfica de la participación del grupo La Cotiza Roja en el XXI Joropódromo.</i>	29
<i>Figura 6 Oficina de Gerencia Villavicencio. Celebración del resultado obtenido en el XXI Joropódromo.</i>	30

Resumen

El presente trabajo tiene la finalidad de condensar las experiencias y procesos de aprendizaje que tuve en el ejercicio de mi práctica profesional en las instalaciones del Banco Davivienda, entidad bancaria establecida en nuestro país desde 1972. En el perfil de Aprendiz Universitario se ejecutan labores de auxiliar a la Asesora Senior de Vehículo Productivo, brindando una ayuda a sus funciones en la radicación y gestión de los clientes que le suministran los concesionarios o tramitadores, con el objetivo de agilizar su proceso hasta el desembolso del crédito, teniendo en cuenta que el propósito del financiamiento es la expansión de flota o sustitución del gasto dentro de su actividad económica. La práctica se realiza en la ciudad de Villavicencio, la cual hace parte de la Sucursal Meta y Casanare de la organización interna del banco. La Asesora Senior se llama Carolina Ávila y cuenta con cerca de una década de experiencia en el cargo; a ella le asignan semestralmente un practicante de apoyo a sus funciones y es ella quien se encarga de la constante capacitación del futuro profesional.

Abstract

This paper aims to condense the experiences and learning processes I had in the exercise of my professional practice in the facilities of Banco Davivienda, a bank established in our country since 1972. In the profile of University Apprentice work is carried out as an assistant to the Senior Advisor of Productive Vehicle, providing assistance to her functions in the establishment and management of the customers supplied by the concessionaires or processors, with the aim of expediting the process until the loan is disbursed, taking into account that the purpose of financing is the expansion of fleet or replacement of expenditure within its economic activity. The practice is carried out in the city of Villavicencio, which is part of the Meta and Casanare branch of the bank's internal organization. The Senior Advisor is called Carolina Ávila and has nearly a decade of experience in the position; she is assigned a semi-annual practitioner to support her functions and it is she who is responsible for the constant training of the future professional.

Glosario

- Asesor/a: Cargo en el cual los funcionarios del banco priorizan la consecución de nuevos clientes y consumidores de los productos del banco, así como el acompañamiento necesario para atender de manera efectiva los inconvenientes o requerimientos del cliente.
- Banco: Entidad financiera que se fija como objetivo el cumplimiento de metas económicas dentro de su organización tanto para sus colaboradores como también para su clientela.
- Ejecutivo/a: funcionario encargado de las labores procesales de los clientes pertenecientes a segmentos especiales y líneas de negocio premium, los cuales comúnmente son empresariales o de orden público.
- Leasing: Figura de financiamiento que consiste en el arrendamiento del bien que se adquiere por parte de la entidad financiera, la cual establece cuotas periódicas que incluyen los costos de financiación, el costo de la cesión más los intereses.
- U Xplora: Plataforma educativa que el Banco Davivienda y en general, el grupo Bolívar, facilita a sus colaboradores con el fin de capacitarlos continuamente y difundir la actualización de sus normativas.
- Vehículo Productivo: Dichos vehículos que cumplen con una función principal en el desarrollo de la actividad económica del cliente. Entre sus principales características se encuentran su carácter de servicio público, garantías de propiedad del cliente, parte de los activos de la persona natural o jurídica que solicite la financiación entre otras.

Introducción

En el presente documento exploraremos los conocimientos impartidos por el Banco Davivienda en el ejercicio de mi práctica profesional, herramienta que empleé como opción de grado del programa de Negocios Internacionales que cursé en la Universidad Santo Tomás. Principalmente, analizaremos los servicios financieros que la banca le brinda a los clientes del gremio de los transportadores, los cuales se dividen entre los créditos destinados a la compra de vehículos públicos y la figura de Leasing que dichos clientes también emplean para llevar a cabo la financiación de los vehículos.

El perfil que el banco busca de sus cliente está determinado por la actividad económica que éstos realizan, pues la financiación está destinada para aquellos pequeños y medianos empresarios que facilitan y brindan los servicios de transporte de carga o de pasajeros, que cuenten previamente con garantías a su nombre (vehículos destinados al las actividades económicas 4921 y 4923) y que gocen de una buena calificación o *score* en materia financiera (clientes con buen hábito de pagos, historial crediticio de peso con entidades bancarias y sobre todo, **no tener mal reporte en centrales de riesgo.**)

La importancia de generar este informe se conecta con la necesidad de evidenciar el desarrollo de la práctica y cumplir con los requisitos que debe superar el profesional en negocios internacionales para desempeñar su labor y ejecutar sus funciones, de acuerdo a la orientación que ha recibido. En el desarrollo del informe encontraremos el perfil ideal de los clientes, así como la documentación básica para la radicación de los negocios en la herramienta VOR y las etapas del crédito que cada cliente debe pasar para obtener la financiación por parte del banco y que el dinero se desembolse a las cuentas de los concesionarios y se haga efectiva la venta. Cabe aclarar que cada etapa es manejada en conjunto con diferentes áreas del banco, como lo son los analistas, los tramitadores en los organismos de tránsito, la Unidad de Activos Productivos que aprueba y condiciona los créditos, entre otros.

Entrando en materia, mi práctica profesional la llevé a cabo en las instalaciones del Banco Davivienda en Villavicencio, en su oficina de Gerencia Administrativa. Esta tuvo un periodo de 6 meses, comprendido entre el 26 de abril del 2022 y el 25 de octubre del mismo año, periodo en el cual me desempeñé en el cargo de Aprendiz Universitario como Auxiliar de la Asesora Sénior de Vehículo, acompañando también diversas tareas operativas del Ejecutivo de Banca Oficial de

manera esporádica y enriqueciendo mi aprendizaje en distintos mercados del banco. Llegué al cargo gracias a una convocatoria virtual en la plataforma del banco, en la que tuve que relacionar mi hoja de vida al momento de la postulación, y superar los filtros de admisión y de seguridad que la organización emplea para elegir a sus candidatos.

Justificación

La Universidad Santo Tomás está muy comprometida con la formación integral de sus profesionales, esto lo demuestra en la variedad de opciones de grado que pone a disposición de sus egresados para que éstos culminen su etapa académica y den paso a la materialización del título al que optan. La relevancia de este documento es la reseña de las prácticas profesionales, que ofrecen al graduando herramientas para la exploración de sus habilidades y la adquisición de conocimientos oportunos que le permiten brindar soluciones recurrentes en su recorrido laboral, destacándose como profesional y como talento tomasino. Sintetizar este recurso académico, crea un espacio de oportunidades para que los futuros estudiantes de la facultad consulten el proceso de ejecución de su carrera, así como la consecución de vacantes como la que describo aquí.

Por su parte, las organizaciones que brindan el espacio para que los profesionales en práctica ejecuten un papel importante a nivel interno, diseñan previamente un escenario en el cual cada pasante adquiera conocimientos y estrategias acordes a las necesidades que allí se presenten. El Banco Davivienda ha contado con una gran variedad de egresados tomasinos en su vacante de aprendiz universitario, en la cual nosotros como profesionales adquirimos habilidades pertinentes e inherentes al cargo, estas van desde funciones operativas, como también administrativas y comerciales, que nos acompañan en nuestro ejercicio profesional para sobresalir en organizaciones grandes y pequeñas, pero también para clarificar ideas de posibles emprendimientos y la manera de instrumentalizarlos según sus condiciones.

Se torna vital darle desarrollo a la narrativa que, a lo largo de este escrito, encontraremos acerca de los procesos que la entidad mencionada ejecuta y sus pasos para llevar a feliz término las financiaciones que se hacen mediante las figuras de crédito o leasing según las características naturales del activo y el comportamiento financiero de los clientes, parámetros de los cuales dependen las aprobaciones de los productos previamente radicados y las etapas subsecuentes a estas. Es por esto que en este escrito se describen al detalle dichos procesos y se da informe de la ejecución precisa de mis funciones durante mi estadía en el cargo.

Objetivos

Objetivo General

Ejecutar las funciones diseñadas para el cargo de aprendiz universitario en la organización, las cuales se distribuyen entre la asistencia a la Asesora Senior de Vehículo Productivo y al Ejecutivo de Banca Oficial.

Objetivos Específicos

- Analizar las falencias existentes por las cuales el proceso de desembolso de créditos no cumple con las metas propuestas por el banco.
- Proponer herramientas de automatización de procesos como aplicativos móviles que sean de utilidad para la Asesora Senior y que permitan plantear un escenario en tiempo real de su porcentaje de cumplimiento.
- Asistir las gestiones documentales de las entidades descentralizadas con el fin de radicar las peticiones propuestas por éstas y atender dichas necesidades delegando asertivamente a los departamentos encargados.

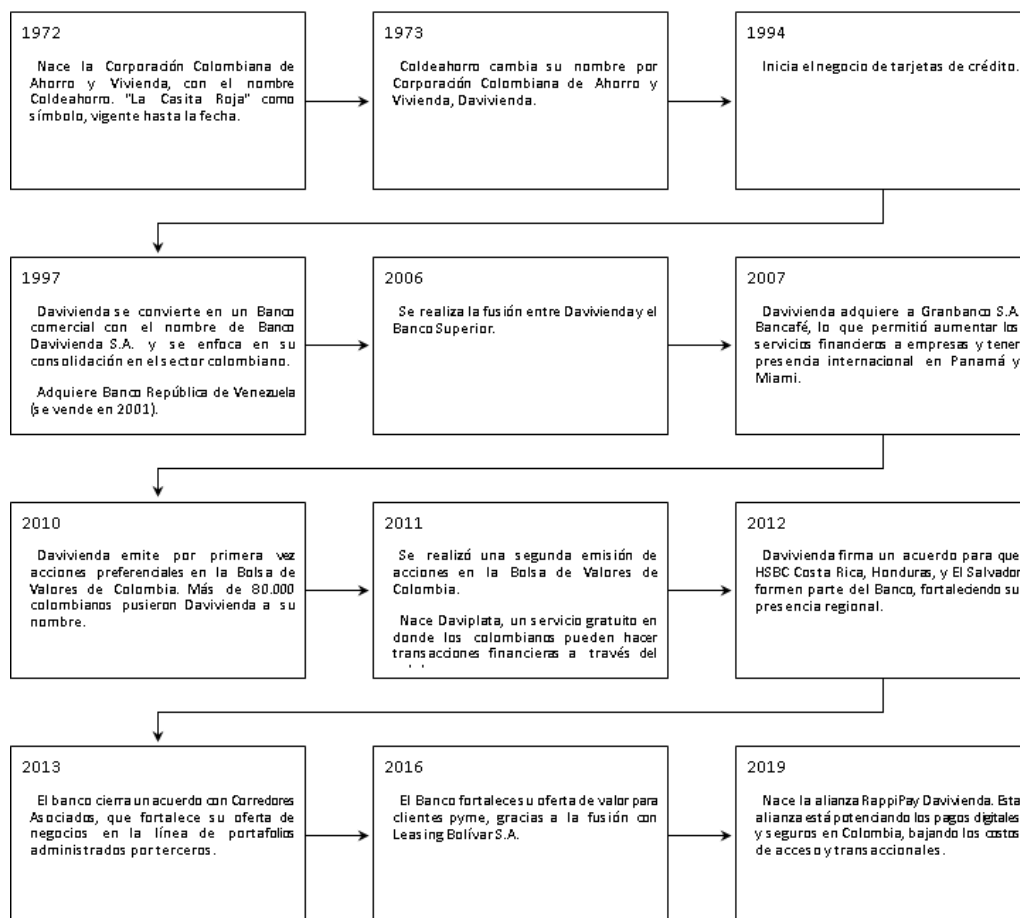
Perfil Empresarial

Historia

El Banco Davivienda S.A. representa un conjunto importante de servicios financieros en Colombia, Panamá y Miami, con millones de clientes a su disposición y diferentes plataformas móviles para ampliar así su alcance. Entre dichas plataformas, podemos rescatar la siguiente información de su portal virtual: “El Banco Davivienda hace parte del Grupo Empresarial Bolívar. Un grupo multilatinio con más de 80 años de experiencia enfocado en el sector financiero, seguros y constructor.” (Banco Davivienda, 2021)

Figura 1

Línea de Tiempo



Misión

El banco Davivienda se caracteriza por tener elementos corporativos bastante fuertes desde sus inicios, donde logra tener efectividad en sus procesos siempre convencidos de sus cimientos. Según (Banco Davivienda, 2021):

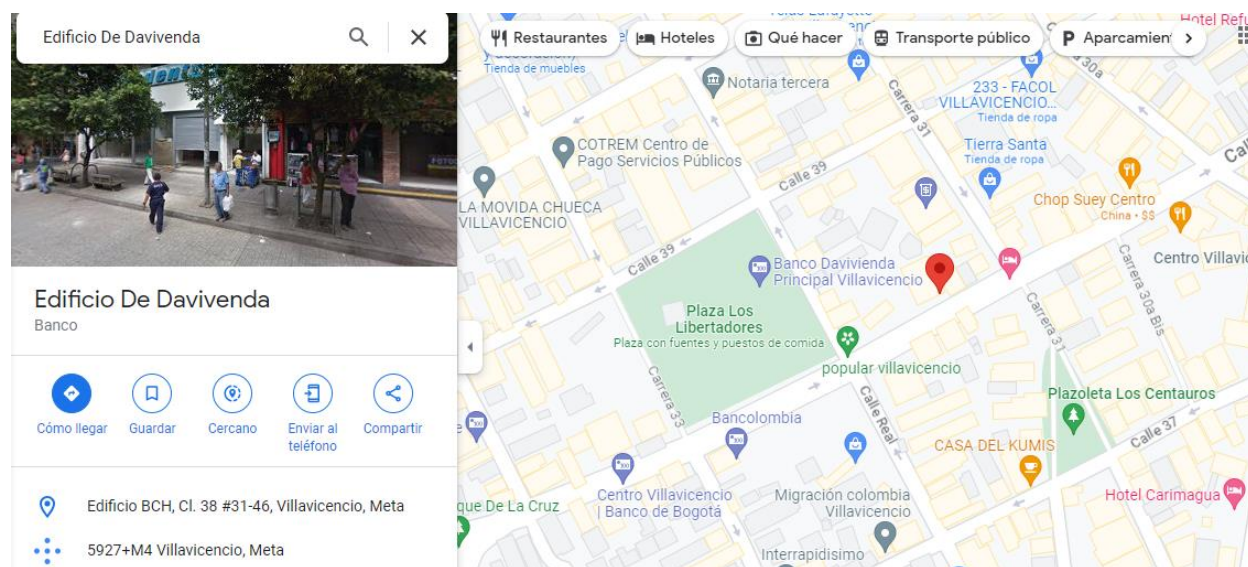
Trabajar por generar valor a nuestros clientes, accionistas, colaboradores y terceros relacionados, conociéndolos a ellos y al negocio, manejando juntos el riesgo y las emociones en las relaciones empresariales, a través de la innovación, la tecnología, los procesos y una sinergia empresarial que nos ayuda a crear experiencias que alegran la vida. Es así como el Banco Davivienda se mantiene a la vanguardia de las necesidades que su mercado presenta a diario y elabora año a año las estrategias con las cuales busca satisfacer los clientes, así como gestionar su cartera y crecer paulatinamente.

Ubicación

La oficina de Gerencia Meta y Casanare queda ubicada en la Calle 33 No. 38 – 05 Edificio Centro Bancario en el Barrio Cielos Abiertos, Villavicencio – Meta.

Figura 2

Ubicación



Nota: En la imagen anterior se identifica la ubicación exacta de la oficina Gerencia Meta y Casanare del Banco Davivienda. Obtenida de Google Maps.

Lugar de Trabajo

Unidad de Activos Productivos Meta y Casanare

Coordinador: Edward Henao

Dirección: Avenida 50 norte N0. 45 -65 19

Tel: 6625003 Ext. 40212

Unidad de Activos Productivos Villavicencio

Calle 33 No. 38 – 05 Edificio Crédito Villavicencio

Asesor Senior de Vehículo: Carolina Ávila Muñoz

Tel: 6625003 Ext. 48173

Valores

De acuerdo con el sitio oficial de Davivienda (Banco Davivienda, 2021), en internet, esta institución comparte y promueve los principios y valores establecidos por el Grupo Bolívar. Nos enorgullece resaltar los que son la base de nuestra cultura organizacional:

- **Respeto:** Estamos convencidos de que el buen servicio a nuestros clientes comienza con la actitud, que no es otra cosa que la natural disposición a dar lo mejor de sí; y que éste es mejor cuando quien lo ofrece, además de dominar los temas que le corresponden, proyecta con transparencia y amabilidad esa actitud.
- **Equidad:** Cada uno de nuestros 16 mil empleados en 6 países es único. También ellos son conscientes de que cada uno de nuestros clientes lo es, y por eso merece lo mejor; y saben que pueden contribuir positivamente a su bienestar, con su actitud y ejemplo.
- **Honestidad:** La satisfacción de nuestros clientes es nuestra razón de ser, por eso contamos con un equipo humano que genera valor a través de experiencias confiables, amigables y sencillas.
- **Disciplina:** Nuestra gente es una fuente inagotable de valor; estamos comprometidos con obtener su máximo potencial a través de capacitación, oportunidades de ascenso, fortalecimiento de valores y apoyo a sus proyectos y su familia.
- **Entusiasmo, alegría y buen humor:** acogemos a personas excepcionales, dispuestas, proactivas, diligentes, innovadoras, hábiles, con espíritu de servicio; personas que ofrecen

acertadas soluciones a las necesidades de nuestros clientes gracias a sus competencias profesionales, su calidad y su sensibilidad humana.

Objetivos Estratégicos

El Banco Davivienda enfatiza siempre que uno de sus pilares para la consecución de sus metas propuestas es la innovación, en palabras propias “El reto ahora es ofrecer un completo servicio de banca digital de acorde a las necesidades y urgencias que demandan las nuevas generaciones; soluciones sencillas y seguras como es la tecnología de vanguardia y la creatividad.” (Banco Davivienda, 2021)

- Líder en servicio: Mejor experiencia y servicio al cliente entre canales
- Efectividad y Eficiencia: Cumplimos lo que nos proponemos, innovamos y optimizamos los procesos para lograr el mejor uso de los recursos al menor costo.
- Gestión de Riesgo: Todos gestionamos el riesgo, aprovechamos y nos anticipamos a nuevas oportunidades haciendo posible el crecimiento y la sostenibilidad de los negocios.
- Gestión del Talento: Consolidamos el mejor equipo humano y fortalecemos sus destrezas para alcanzar los resultados propuestos.
- Gestión Digital: Somos una organización digital desde nuestra esencia, somos innovadores, ágiles y flexibles para hacerle la vida más fácil a nuestros clientes.
- Gestión Multilatina: Actuamos como un solo banco identificando las mejores prácticas y adaptándonos a cada mercado en los países donde tenemos presencia.
- Gestión Sostenible: Logramos impactos positivos en la sociedad y el medio ambiente más allá de nuestra operación en los países donde tenemos presencia.

Cargos Y Funciones

Cargo

El Banco Davivienda, Sucursal Meta y Casanare, en su estructuración de cargos, diseñó un perfil específico para el aprendiz universitario de apoyo al Asesor Senior de Vehículo Productivo y el Ejecutivo de Banca Oficial, una vacante que está publicada en su portal digital en la sección *Trabaje con Nosotros*, en la cual se promociona la convocatoria abierta que tiene para los aspirantes al cargo y que consta de un registro inicial y un posterior contacto de parte del área de Recursos Humanos con los aspirantes para la socialización de las jornadas de entrevistas y recolección de documentación necesaria para iniciar el proceso de selección.

Posterior a ello, hay una serie de filtros planteados para una admisión transparente y objetiva; los filtros van desde pruebas psicotécnicas, análisis de seguridad de los perfiles postulados, visitas domiciliarias virtuales y exámenes médicos de ingreso a la organización. El último paso es el proceso de contratación que también se hace de manera virtual y rige desde el día de la firma del contrato hasta la finalización de la práctica, teniendo en cuenta la etapa de capacitación primaria que se brinda a través de la plataforma U Xplora.

Nombre del Cargo

Aprendiz Universitario en la Unidad de Activos Productivos.

Objetivos del Cargo

- Acoplamiento al proceso de colocación de productos con el fin de agilizar procesos y mitigar el estancamiento de los negocios de la Asesora Senior.
- Diseñar herramientas de autogestión idóneas para el área con las herramientas y recursos que brinda la oficina, tales como sistemas de software, asesoría del ingeniero a cargo, acompañamiento del área de Coordinación Comercial y equipos móviles.

- Incrementar el porcentaje de cumplimiento de metas tanto de la Asesora de Vehículo Productivo como también del Ejecutivo de Banca Oficial mediante la respuesta efectiva a los clientes y la gestión oportuna de dificultades que se presentan en tiempo real.

Crédito de Vehículo Productivo

El nicho que se maneja en Vehículo Productivo son todas aquellas personas naturales o jurídicas que requieren de un vehículo para expandir o sustituir su actual flota para la actividad económica que este desempeña, dentro de las principales características que este producto presenta, están los principales canales de atención y focalización del cliente los cuales son tres: el primero de ellos es el canal concesionario, sitio al cual se acercan los clientes con total libertad gracias a su necesidad y éstos los orientan y asesoran para tener claridad del activo que más se ajusta a sus necesidades y su contexto actual, así como la financiación que Davivienda les ofrece; luego de esto, el concesionario reúne la documentación necesaria y contacta directamente con la asesora a cargo para la consulta en centrales de riesgo y la radicación del crédito.

Como segundo canal se presentan las oficinas de crédito, a donde acuden los clientes del banco requiriendo asesoría para la solicitud del crédito, éstas perfilan al cliente y lo remiten también hacia la asesora indicada. Por último, nos encontramos las empresas de transporte que se comunican de manera directa con la Unidad de Activos Productivos con el fin de expandir sus bienes.

Figura 3

Evidencia fotográfica de la oficina de la Asesora Senior Carolina Ávila, Villavicencio Meta



Nota: Fotografía tomada como evidencia de las reuniones diarias de socialización de pendientes y asignación de tareas.

Otro elemento vital que debemos tener en cuenta son los requisitos y el perfil que el cliente debe tener para aplicar al estudio de crédito y la aprobación de este, los cuales son los siguientes:

- La persona natural que desea aplicar al producto debe evidenciar su pertenencia al gremio de transportadores.
- Sus actividades económicas principales o secundarias deben estar ligadas al transporte de carga o pasajeros.
- Debe poseer al menos, un (1) activo de la misma naturaleza del solicitado, con al menos un (1) año de anterioridad a su propiedad en la tarjeta del vehículo.
- Puntaje ideal de 600+ en centrales de riesgo.
- Buen comportamiento financiero.
- La documentación que se debe recolectar y que debe estar actualizada es la siguiente:
 - Documento de identidad.
 - RUT.
 - Declaración de renta.
 - Extractos bancarios.
 - Certificado de ingresos.

- Tarjetas de propiedad de las garantías que posea el cliente.
- En caso de que el cliente sea una persona jurídica, la documentación es la siguiente:
 - Documento de identidad del Representante Legal.
 - Certificado de existencia de la empresa (Cámara de Comercio).
 - Composición Accionaria.
 - RUT.
 - Extractos bancarios, cuentas corporativas.
 - Estados Financieros con Notas, últimos 3 años fiscales y año vigente con corte al último trimestre vencido.
 - Declaraciones de renta últimos 2 años tanto de la empresa como del Representante Legal.
 - Tarjetas de propiedad de las garantías que posea la empresa, relación del parque automotor (flota).

Funciones en Crédito de Vehículo Productivo

Se desempeñaron diferentes labores en esta área de enfoque, algunas fueron:

- Recepción de Documentos en Vehículo Productivo: Una vez perfilado el cliente por parte de la asesora, el estudiante se encarga de verificar la veracidad de toda la información dispuesta por el cliente, mediante la consulta en centrales de riesgo y la comparativa de las garantías anexas con la información reposada en bases de datos como el RUNT y las tarjetas de propiedad de estas
- Radicación del Negocio: Registro primario en el aplicativo VOR con la información básica del cliente, los documentos soporte y la descripción general del negocio. Se plasma en el aplicativo y una vez este registre estado “preaprobado”, se genera la carta de aprobación VOR para que la Asesora la remita al concesionario y el mismo pueda avanzar en el negocio.
- Verificación Documentaria: los documentos anexos en el aplicativo son materia de análisis por las oficinas de Bogotá, una vez el analista dé su visto bueno y devuelva el negocio mediante el aplicativo, la UAP Meta y Casanare puede proceder con las gestiones de este.

- Generación de Prendas Vehículo Nuevo: Tan pronto el concesionario haya emitido las facturas de Chasis y Carrocería, se procede a realizar la comparativa de las mismas entre el valor real y el valor por el cual se radicó el negocio, así como los montos a financiar y los topes que rigen las políticas internas del banco. Después de esto, se hace el envío de las mismas por el aplicativo de vehículo para que automáticamente se generen las prendas.
- Generación de Prendas Vehículo Usado: En primer lugar, se solicita la orden de inspección del vehículo. Una vez ésta se haya efectuado, en necesario verificar de nuevo que la misma se encuentre acorde al valor solicitado en el crédito.
- Toma de Firmas: El paquete de toma de firmas cuenta con Pagaré y Carta de Instrucciones, Formato de seguro de vida (declaración de asegurabilidad), Formato de seguro de autos, orden de desembolso, Formato FNG al que haya lugar, Formatos NIC (Nos Interesa Conocerlo). Este se prepara para que la asesora cite al cliente y le tome las firmas y las huellas correspondientes para poder escanear dichos documentos y puedan ser enviados por el aplicativo de Vehículo.
- Trámite: El banco cuenta con un tramitador autorizado para acudir a las autoridades de tránsito y preñar la garantía al banco, para lo cual se hace necesario que la asesora firme las prendas emitidas junto al cliente y así se puedan remitir dichos documentos al tramitador para continuar con las etapas del proceso.
- Solicitud de Tasa de Interés: Haciendo uso de los recursos del banco como el correo corporativo, el practicante procede a diligenciar el formato de solicitud de tasa vigente con la cual se va a gravar el negocio al momento del desembolso. Las atribuciones a dicha tasa las posee el coordinador de la UAP, también en casos excepcionales cuando el cliente presenta buen hábito de pago y excepcional historial crediticio, la asesora hace uso de su atribución a la tasa la cual tiene una menor proporción a la de su superior directo.
- Póliza: El siguiente paso antes de proceder al desembolso es asegurar la garantía, para lo cual el banco dispone de unas políticas de cobertura mínimas que la aseguradora debe cumplir en su oferta de póliza todo riesgo. Mediante Seguros Bolívar, al tratarse de una compañía del mismo grupo económico, el banco solicita directamente la cotización de la póliza para comunicársela al cliente y proceder; por otra parte, cuando la póliza se endosa a una aseguradora externa, ésta debe cumplir a cabalidad con las exigencias del banco y debe hacerse llegar a la asesora vía correo para hacer la respectiva verificación y poder

adjuntarla al negocio para continuar. Cabe aclarar que la decisión de determinar la entidad aseguradora depende en su totalidad del cliente.

- Desembolso: el formato de autorización de desembolso se debe diligenciar según las indicaciones del cliente, con los datos específicos de la persona a quien van destinados los recursos solicitados; una vez el mismo se efectúe, se envía al concesionario el soporte de desembolso para que éste haga entrega del vehículo al cliente. Por otra parte, la asesora informa al cliente sobre el estado final de su solicitud, detallando la tasa vigente, las cuotas mensuales y en general, la información de interés que el cliente necesite en todo momento. Una vez finalizado el proceso, la documentación previamente enviada vía correo y aplicativo, se debe enviar en correspondencia física del banco para su custodia permanente.

Ejecutivo Banca Oficial

Las labores del Ejecutivo de Banca Oficial son muy espontáneas, pero requieren una atención prioritaria debido al catálogo de clientes que éste maneja, por lo cual es muy importante que cada requerimiento que llegue a su despacho sea redirigido al área correspondiente, o bien, resuelto en el menor tiempo posible y se realice las acciones correctivas para que este no vuelva a acontecer. Dentro de los requerimientos más comunes que se presentan allí, son las solicitudes de históricos de pagos, certificaciones digitales y físicas, marcación de cuentas exentas y reintegros a cuentas. Para dichos requerimientos, el banco cuenta con portales de servicio como Conecta, los cuales atienden dichos asuntos y radican la solicitud para la corrección a que haya lugar.

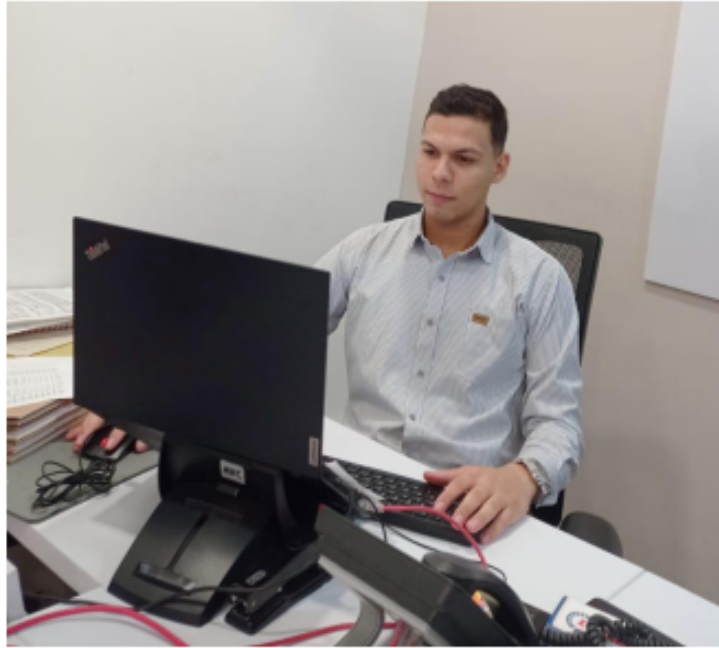
La tarea del aprendiz de apoyo es concretamente atender dichos asuntos y dinamizar en la mayor proporción posible la solución a los mismos, llevando un debido control con asuntos reincidentes y mantener actualizado al Ejecutivo sobre el esquema general y los porcentajes de atención exitosa que los mismos reciben.

Funciones en Ejecutivo Banca Oficial

- Auxilio oportuno: Acompañamiento parcial a las gestiones requeridas por la Banca Oficial mediante aplicativos Conecta y Radar, además de correos electrónicos a los que haya lugar.
- Gestión Documental: Escaneo y envío inmediato de documentación aportada por el Ejecutivo al Aprendiz y posterior custodia.
- Demás: Funciones no especificadas que van desde el diseño de herramientas visuales que sirvan de utilidad para los informes parciales del Ejecutivo, hasta la creación de bases de datos personales de la cartera de clientes asociada al Ejecutivo y sus porcentajes de cumplimiento/satisfacción del cliente.

Figura 4

Evidencia fotográfica de las labores de apoyo al Ejecutivo de Banca Oficial Juan Carlos Arismendi



Nota: Imagen tomada como evidencia en una de las jornadas de actualización a los registros de control del Ejecutivo de Banca Oficial.

Aportes

Aportes del Estudiante a la Empresa:

Desde mi rol de aprendiz universitario tuve la oportunidad de protagonizar escenarios en los cuales desarrollé mi capacidad de liderazgo y gestión oportuna. El más relevante de ellos según la medición es el saldo positivo en el cumplimiento de metas en lo que se refiere al volumen de negocios desembolsados de la Asesora Senior de Vehículo productivo, esto durante los meses de agosto, septiembre y octubre.

Conté con la fortuna de participar, junto con el Coordinador Arles Riveros, en la creación y diseño de un aplicativo móvil de radicación de negocios, software compatible con PC y dispositivos móviles con una interfaz acorde a la documentación requerida para las diferentes etapas de la UAP.

Es también destacable mi elaboración y administración de la base de datos de las entidades descentralizadas, las cuales maneja el Ejecutivo de Banca Oficial. Dicha base logró contar con un cumplimiento del 100% en la respuesta a los otrosíes provenientes de los organismos emisores y el envío garantizado al área correspondiente de su custodia en el banco; gracias a esta base promovimos la disminución en los tiempos de respuesta a los “Clientes pertenecientes al 80X” mediante la gestión oportuna de sus requerimientos

Por último, tomando en cuenta la formación humanista y las actividades de Bienestar del banco, logré liderar y coordinar, como bailarín y coreógrafo principal, la delegación responsable de la muestra folclórica en el marco de la Celebración “Copa 2021 – Meta y Casanare”; esta delegación artística también tuvo una participación sobresaliente en el marco del LIV Torneo Internacional del Joropo Miguel Ángel Martín, en la ciudad de Villavicencio. Obtuvimos el Tercer Puesto en la categoría empresarial del XXI Joropódromo en las calles de la ciudad, a pesar de la situación coyuntural que se vivió en el certamen debido a las fuertes lluvias.

Figura 5

Evidencia fotográfica de la participación del grupo La Cotiza Roja en el XXI Joropódromo.



Nota: Delegación designada para representar al Banco Davivienda en el marco del LIV Torneo Internacional del Joropo en Villavicencio Meta.

Aportes de la Empresa al Estudiante:

En primer lugar, el principal aporte que me brindó el Banco Davivienda fue la capacidad de acoplarme a una organización, es una entidad gigante, con una estructura definida pero aún así, siempre hay espacio para que la gente nueva tenga un lugar en su esquema y que se sienta parte de ella. Debo hacer la apreciación de que me identifiqué al 100% con su identidad y sus valores corporativos.

También me brindaron la confianza suficiente para ser el primer lugar en el que adquirí experiencia laboral profesional. Soy afortunado en decir que hice parte de La Casita Roja y poder vivir en carne propia la oportunidad de llevar a cabo mi etapa práctica y adjuntarla como experiencia en mi hoja de vida.

Para condensar los aportes que adquirí del banco, cuento con la gratitud de decir que el ambiente de oficina también me brindó relaciones personales importantes en el mundo laboral, al

punto que gracias a mi experiencia allí conocí los procesos de convocatorias de los bancos para los nuevos ingresos y a raíz de esto, logré ingresar a mi actual empleo en otra entidad bancaria, teniendo el peso de conocer ciertos procesos operativos del sector de la banca y la confiabilidad de culminar con satisfacción filtros de seguridad anteriores.

Figura 6

Oficina de Gerencia Villavicencio. Celebración del resultado obtenido en el XXI Joropódromo.



Nota: Personal de la oficina Gerencia Villavicencio en reunión para dar la bienvenida al grupo La Cotiza Roja. Destacan en la foto el Coordinador de Grupos Homogéneos Rolando Páez, el Ejecutivo de Banca Oficial Juan Carlos Arismendi, el Ejecutivo Constructor Ricardo Mariño, el Gerente de la Sucursal Meta y Casanare Luis Francisco Bermúdez y la jefe de Zona Sandra Martínez.

Conclusiones Y Recomendaciones

En conclusión, la ejecución exitosa de los objetivos propuestos para el cargo de aprendiz universitario en la organización demuestra un enfoque comprometido hacia la mejora y eficiencia de las operaciones. La evidente asistencia que, al brindarle a la Asesora Senior generó un margen de éxito en sus procesos, dan constancia de un proceso fructífero y destacable. El análisis de las falencias en el proceso de desembolso de créditos ha permitido identificar áreas de mejora cruciales para el cumplimiento de las metas internas del banco; la propuesta de implementar herramientas de automatización, como aplicativos móviles, no solo beneficia a la Asesora Senior al ofrecer un panorama en tiempo real de su rendimiento, sino que también ilustra una visión innovadora que busca optimizar el desempeño y la toma de decisiones precisas y oportunas para la organización. La asistencia en la gestión documental de las entidades descentralizadas resalta la capacidad de trabajar de manera efectiva en equipo y evidencia una participación proactiva en el proceso de satisfacción del cliente, al abordar peticiones y necesidades de manera eficaz y derivándolas adecuadamente a los departamentos correspondientes

Es entendible que la vacante para el aprendiz o profesional de apoyo está diseñada para practicantes universitarios, sus bases se centran en la adquisición de conocimientos y la capacidad de implementación del talento joven y el espíritu competitivo que este le imprime a la empresa, sin embargo, recomendaría en su totalidad que las entidades tan importantes que cuentan con un desempeño satisfactorio de sus profesionales en práctica hiciesen un esfuerzo adicional por emplear esa mano de obra calificada que tanto esfuerzo y dedicación les significó capacitar. Hacer parte de sus filas habría sido un honor, teniendo una experiencia previa y conociendo los procesos internos que allí se manejan, esto por poner un breve ejemplo. Cabe aclarar que es una apreciación personal y no profesional, hablando específicamente de mi práctica allí realizada.

En última instancia, la dedicación y el logro de los objetivos planteados demuestra un compromiso con la excelencia y la contribución al éxito global de la empresa. Como aprendiz universitario he demostrado habilidades valiosas para el análisis crítico, la propuesta de soluciones innovadoras y la coordinación eficiente con diferentes áreas contribuyen a la construcción de relaciones más sólidas con los clientes y asociados, además de posicionarme como un activo

valioso en la búsqueda continua de la excelencia operativa y el éxito del general de cualquier organización, el cual se da mediante la búsqueda continua de la eficiencia y la calidad en los servicios brindados.

Referencias

Banco Davivienda. (2021). *¿Quiénes Somos?*.

https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros

Banco Davivienda. (2021). *Historia e Información Corporativa*.

<https://ir.davivienda.com/historia/>

Banco Davivienda. (s.f.) *Política de tratamiento de datos personales*.

<https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/personas/d877a1c1-4c93-4198-b2ff-88a5c6f6a2ee/DAV+Politica+tratamiento+de+datos+personales+16.nov.23+jb-toc.pdf?MOD=AJPERES&CVID=oLtPVSe>