

INFORME PRÁCTICAS EMPRESARIALES – DAVIVIENDA S.A.



MARLY NATHALIA DÍAZ MONCADA

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2018

INFORME PRÁCTICAS EMPRESARIALES – DAVIVIENDA S.A.

MARLY NATHALIA DIAZ MONCADA

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

Asesor:

Mg. MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Magíster en Educación

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2018

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 de Negocios Internacionales

Nota De Aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Director Trabajo de Grado

EDISÓN ORLANDO GARZÓN CESPEDES

Jurado

Villavicencio, Enero de 2018

Dedicatoria

A la memoria de mis abuelos

Luis Eduardo Moncada

Ángel Vidal Díaz

Agradecimientos

Quiero dar gracias en primer lugar a Dios y a la Virgen María por permitirme llegar a esta etapa tan maravillosa de mi vida en la cual veo algunas de mis metas alcanzadas y por cada una de las bendiciones que me han dado a lo largo de los años, en especial por regalarme una familia tan maravillosa y unos padres ejemplares quienes desde el primer momento de mi vida y a lo largo de mi carrera fueron mi apoyo, mi motor para luchar cada día y alcanzar cada una de las cosas que me he propuesto; a ellos quiero dar gracias por su amor, por sus , por su ternura, por sus sacrificios para que hoy pueda estar más cerca de obtener mi título como profesional y por cada una de sus enseñanzas ya que gracias a ellas soy la mujer de hoy en día.

A mis compañeros amigos, amigas con ellos compartí cinco años de mi vida, aprendimos, trabajamos, reímos y muchas veces nos preocupamos juntos cuando veíamos difícil, compañeros con los cuales formamos un grupo unido y compañerista siempre con ganas de aprender y ser mejores personas. A ellos gracias porque fueron parte fundamental en este proceso de aprendizaje y crecimiento como profesional.

Sin ellos nada de nada de esto hubiera sido posible, personas que sin conocerte se preocupan por ti y todos los días dan lo mejor de sí mismo para que tu tengas la oportunidad de formarte, adquirir los conocimientos, la teoría y en ocasiones la práctica de todo aquello que es fundamental para que puedas en el futuro desempeñarte en el mundo laboral, a mis profesores infinitas gracias por cada una de sus enseñanzas, su amistad y su cariño. Quiero aprovechar de manera especial al señor Decano por ser como un padre con todos los estudiantes y por siempre estar dispuesto a colaborarnos, a la profesora Martha Ximena por su entrega, carisma y dedicación a la hora de enseñar y por su especial apoyo en mi proceso de prácticas, al profesor Julián Méndez por su exigencia, por trazar en mi retos, por contribuir a que los cumpliera y por su cercanía y amistad, al profesor Edison Garzón quien fue el encargado de encaminarme y enseñarme a querer este mundo maravilloso de los Negocios Internacionales ya que sus materias tan específicas fueron de vital importancia en la formación como profesional

Glosario

1. Sucursal Meta Casanare: Seccional del Banco Davivienda constituida por 16 oficinas ubicadas en Villavicencio, Granada, Acacias, Puerto Gaitán y el departamento de Casanare.
2. Regional Centro Sur: Conjunto de 6 Sucursales del Banco Davivienda, entre ellas la Sucursal Meta Casanare.
3. Jefatura de Zona: Dependencia encargada de la gestión comercial del Banco Davivienda.
4. Bolsa de Colocación: Conjunto de productos tales como tarjeta de crédito, Crediexpress, Hipotecario, Libranza, Vehículo y Portafolio.
5. Bolsa de Captación: Conjunto de productos tales como Cuenta de ahorro, Cuenta corriente, Dafuturo, CDT, Daviplus.
6. SEB: Sinergia entre Bancas.
7. Banca personas: Segmento dedicado a ofrecer productos a personas.
8. Banca pyme: Segmento que se ocupa de las empresas.
9. Trazabilidad: Registro y control de la efectividad de la fuerza comercial del banco.
10. Campañas y Simultaneas: Producto que el Banco a los clientes vinculados sin necesidad de que ellos lo soliciten.

Contenido

	Pág.
RESUMEN	13
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN	15
1. OBJETIVOS	17
1.1. Objetivo General.....	17
1.2. Objetivos Específicos.....	17
2. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.	18
2.1. Nombre y Razón Social.	18
2.2. Reseña Histórica	18
2.3. Historia.....	19
2.4. Organigrama Sucursal Meta y Casanare.....	20
2.5. Cultura de la empresa.....	20
2.5.1. Propósito superior.	21
2.5.2. Principios y valores.....	21
2.5.3. Misión.	21
2.5.3.1. El servicio.	22
2.5.4. Sostenibilidad.....	22
2.5.5. Líneas de Negocio.....	24
2.5.6. Participación de Mercado en Segmentos y Productos Estratégicos.....	24
3. JEFATURA DE ZONA	26
3.1. Gestión Comercial	26
3.2. Cumplimiento	27
3.2.1. Bolsa de Colocación.	27
3.2.2. Bolsa de Captación.	27
3.2.3. Banca Seguros-Sinergia	28
4. ACTIVIDADES DESEMPEÑADAS.....	29
4.1. Gestión Comercial	30

4.2.	Colocación	30
4.2.1.	Libranza	30
4.2.2.	Envío de Operaciones Comerciales	31
4.2.3.	Proyección Pyme	32
4.2.4.	Metas y Objetivos (Resultados Comerciales)	32
4.2.5.	Saldos	33
4.2.6.	Trazabilidad	34
4.2.7.	Ranking	34
4.2.8.	Análisis Financiero	35
4.2.9.	Organización y ejecución de Ferias Comerciales.	36
4.2.10.	Eventos internos y juntas.	37
4.2.11.	Apoyo Banca Territorial y Banca Premium.....	38
CONCLUSIONES		39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		40

Lista de imágenes

	Pág.
Imagen 1.Línea Histórica Banco Davivienda.	19
Imagen 2. Cultura Banco Davivienda.	21
Imagen 3. Cultura Banco Davivienda.	23
Imagen 4.Líneas de Negocio.....	24
Imagen 5. Participación de Mercado por segmentos.	25
Imagen 6. Participación en Cartera de Vivienda	25
Imagen 7 Actividad Laboral	33
Imagen 8. Premiación Funcionarios	35
Imagen 9. Feria Comercial Catón Gil Colorado Séptima Brigada Villavicencio.....	37
Imagen 10. Eventos internos y juntas.	38

Lista de Diagramas

	Pág.
Diagrama 1.Organigrama Sucursal Meta y Casanare Banco Davivienda S.A.S	20
Diagrama 2. Elaboración de metas	32
Diagrama 3.Trazabilidad.....	34

Lista de Tablas

Pág.

Tabla 1. Tabla de libranzas diarias.31

Resumen

La Universidad Santo Tomás como requisito para la obtención de del título como profesional en Negocios Internacionales cuenta con el proceso de realización de prácticas empresariales, las cuáles son una excelente opción para los estudiantes a la hora de elegir la opción de grado ya que esta les permite llevar los conocimientos adquiridos a lo largo de su carrera a la práctica y dentro de esta aprender nuevas cosas, adquirir experiencia e implementar estrategias que permitan un desarrollo eficiente y eficaz de las labores encomendadas.

El desarrollo de las prácticas no solo permite poner los conocimientos adquiridos en las aulas de clase y en la materias vistas en la universidad, sino enfrentarse a la realidad de la vida laboral en la cual los retos que se presentan son diarios y la obligación de cumplir con el desarrollo de actividades y objetivos es indispensable, durante este proceso se requiere de una gran habilidad para adaptarse a las nuevas reglas de la empresa y a los conocimientos que en la inducción y en la práctica se adquieren y a su vez entrelasar de manera conjunta el conocimiento y la experiencia.

Con base en lo anteriormente dicho el presente trabajo dará a conocer lo aprendido durante el desarrollo de las prácticas empresariales en el Banco Davivienda SA como aprendiz de apoyo a la Jefatura de Zona de la Sucursal Meta Casanare y a su vez dar un recorrido por aquellos todos procesos y/o actividades que le permitieron a la estudiante enriquecer, aumentar mejorar y adquirir habilidades en el ámbito personal y profesional que aportaron a su crecimiento, además el aporte realizado en las diferentes áreas del banco de las cuales se dará el detalle de las actividades de apoyo realizadas y los aportes generados por la estudiante para el complemento y mejor desarrollo de las mismas. Adicionalmente, evidencia que el trabajo en una empresa del sector financiero brinda herramientas que permiten la práctica de algunos conocimientos adquiridos en la carrera de negocios internacionales, más específicamente en las áreas de análisis financiero, contabilidad, finanzas, administración y gestión y evaluación de proyectos.

Palabras clave: Jefatura de Zona, Sucursal Meta Casanare, ámbito laboral, conocimiento, experiencia, práctica, objetivos.

Abstract

The Santo Tomas University as a requirement to obtain the title as a professional in International Business has the process of conducting business practices, which are an excellent option for students when choosing the option of degree as this allows them take the knowledge acquired throughout their career to practice and within this learn new things, gain experience and implement strategies that allow an efficient and effective development of the tasks entrusted.

The development of the practices not only allows to put the acquired knowledge in the classrooms and in the matters seen in the university, but to face the reality of the working life in which the challenges that appear are daily and the obligation to fulfill. With the development of activities and objectives is essential, during this process requires a great ability to adapt to the new rules of the company and the knowledge that in the induction and practice are acquired and in turn to jointly interlace the knowledge and the experience.

Based on the aforementioned, this work will present what was learned during the development of business practices at Davivienda Bank SA as a support apprentice to the Headquarters of the Meta Casanare Branch and at the same time give a tour of those processes and / or activities that allowed the student to enrich, increase improve and acquire skills in the personal and professional field that contributed to their growth, in addition to the contribution made in the different areas of the bank, which will give the details of the activities of support made and the contributions generated by the student for the complement and better development of the same. Additionally, it shows that work in a company in the financial sector provides tools that allow the practice of some knowledge acquired in the international business career, more specifically in the areas of financial analysis, accounting, finance, administration and project evaluation.

Keywords: Zone Headquarters, Meta Casanare Branch, work environment, knowledge, experience, practice, objectives.

Introducción

En el reglamento de opciones de grado de la facultad de Negocios internacionales se estipulan como mecanismos para optar por el título de profesional las prácticas laborales, preparatorios, monografía, auxiliatura de investigación, entre otros. De acuerdo con la misión de la universidad Santo Tomás y en pro de la formación integral de sus estudiantes con procesos de enseñanza, investigación y proyección social que les permita responder de manera crítica a las exigencias de la vida humana y profesional, las prácticas laborales en sectores afines a su formación académica son una herramienta trascendental que sirve al estudiante para complementar su preparación como profesional ya que le permitirá desarrollar sus habilidades y competencias.

En consecuencia y con base en lo anterior el día 24 de Agosto de 2017 como requisito para optar por el título de Profesional en Negocios Internacionales se da inicio a las prácticas laborales en el Banco Davivienda, compañía que por ser un referente en el sector financiero de Colombia y en 7 países de exterior entre los que se encuentra Honduras, El Salvador, Panamá, Ecuador, Estados Unidos y Costa Rica, además por ser reconocido por el manejo único de su imagen a través de la comunicación realiza actividades acordes a la carrera de Negocios Internacionales, siendo adecuado para el desarrollo profesional y de la finalidad los objetivos de la Facultad con esta modalidad de opción de grado.

El presente trabajo se realiza con el fin de evidenciar los conocimientos, habilidades, destrezas y experiencia adquiridos en el desarrollo de las prácticas profesionales, ya que para un profesional cercano a obtener su título es de vital importancia establecer una relación entre la teoría dada a lo largo de cinco años de clase en la Universidad y el ejercicio de los conocimientos adquiridos en el campo laboral.

La práctica laboral llevada en el Banco Davivienda como Apoyo de la Jefatura de Zona, encargada de toda la gestión comercial de la Sucursal Meta Casanare permitieron a la estudiante ampliar su saber y habilidad desde el primer día de trabajo así mismo obtener un gran

conocimiento del Banco, de los productos ofrecidos y de los procesos llevados a cabo en esta área específica debido a la amplia y constante capacitación y el manejo de ellos.

Dentro de las principales labores encomendadas a practicante se encontraba monitorear los resultados comerciales de la sucursal y de manera conjunta con la jefe de zona generar alertas y desarrollar planes de acción para mejorar los resultados, realizar el análisis financiero de empresas que buscaban producto con el banco, brindar apoyo en la preparación de reuniones con temas de vital importancia para la sucursal y regional, de la mano de los directores de oficina preparar y ejecutar ferias comerciales, realizar seguimiento del cumplimiento de las tareas y metas por parte de las oficinas, organización de eventos internos de la sucursal tales como premiaciones y juntas, manejo de todas las herramientas internas del Banco y adicional a esto el apoyo a los ejecutivos de Banca Territorial y Premium en algunos procesos.

1. Objetivos

1.1. Objetivo General

Desarrollar y coordinar las actividades correspondientes del área en conjunto con la Jefe de Zona de la sucursal Meta Casanare del Banco Davivienda apoyada en la aplicación de los conocimientos adquiridos en materias afines al sector financiero y administrativo.

1.2. Objetivos Específicos

- ❖ Desarrollar las actividades asignadas por el jefe a cargo en el tiempo y horario establecido.
- ❖ Relacionar la teoría adquirida en la universidad a través del aprendizaje práctico del día a día en las operaciones financieras y comerciales de la Sucursal Meta Casanare.
- ❖ Proponer oportunidades de mejora en diferentes actividades y procesos a cargo que contribuyan al mejoramiento de la gestión realizada.

2. Información de la empresa.

2.1. Nombre y Razón Social.

Banco Davivienda SA

2.2. Reseña Histórica

El Banco Davivienda SA es una entidad del sector financiero, con más de cuatro décadas de experiencia, hace parte del Grupo empresarial Bolívar que por más de 75 años ha acompañado a las familias colombianas, siendo su principal accionista. El Banco se destaca en Colombia por sus servicios ofrecidos a través de Banca Personal, Banca Pyme, Banca Patrimonial, Banca Territorial, Banca Internacional y uno de sus productos más innovadores DaviPlata; actualmente es reconocido como el primero en consumo y recordación publicitaria en Colombia, siendo una de las 5 marcas más valiosas, el segundo por cartera y el tercer banco a nivel nacional por activos. (Banco Davivienda S.A., 2018) Así mismo goza de un gran reconocimiento a nivel internacional por su presencia en 7 países del exterior; Estados Unidos, Honduras, El Salvador, Costa Rica y Panamá. El Banco cuenta a nivel regional con un equipo de 17.000 funcionarios, 743 oficinas, más de seis millones de clientes y con un portafolio integral de productos y servicios con innovación constante y ofertas exclusivas en cada uno de los segmentos que tienen como principal objetivo las necesidades de personas y su satisfacción. (Banco Davivienda S.A., 2018)

Davivienda S.A es una de las marcas más queridas y recordadas por los colombianos gracias a los comerciales alegres y descomplicados son un referente logrando que su imagen sea asociada con atributos como amabilidad, cercanía, dinamismo, alegría y profesionalismo (Banco Davivienda S.A., 2018). Davivienda es una de las compañías que integra el Grupo Empresarial Bolívar siendo este de los reconocidos y más importantes grupos empresariales del país, con experiencia en el sector financiero, de los seguros y la construcción ofreciendo así una atención integral a sus clientes, satisfaciendo las necesidades a través de los productos ofrecidos. Adicionalmente el grupo Bolívar por ser el principal accionista del Banco Davivienda es el encargado de definir e

impulsar los valores corporativos del banco; lealtad, perseverancia, entusiasmo alegría y buen humor, sentido de perseverancia y orgullo, profesionalidad, evidenciados en la calidad, eficiencia y competitividad de la organización. (Grupo Bolívar, 2018)

2.3.Historia

En el año 1972 se crea la corporación colombiana de ahorro y vivienda con el nombre de Coldeahorro en Bogotá teniendo como símbolo la casita Roja, la cual está vigente hasta la fecha, en 1997 cambia su nombre a Davivienda, mejorando su concepto publicitario, siendo una entidad con dinamismo y eficiencia. En la imagen 1 actualizada en septiembre de 2017 se puede evidenciar como el Banco Davivienda S.A ha evolucionado y crecido a lo largo de los años.

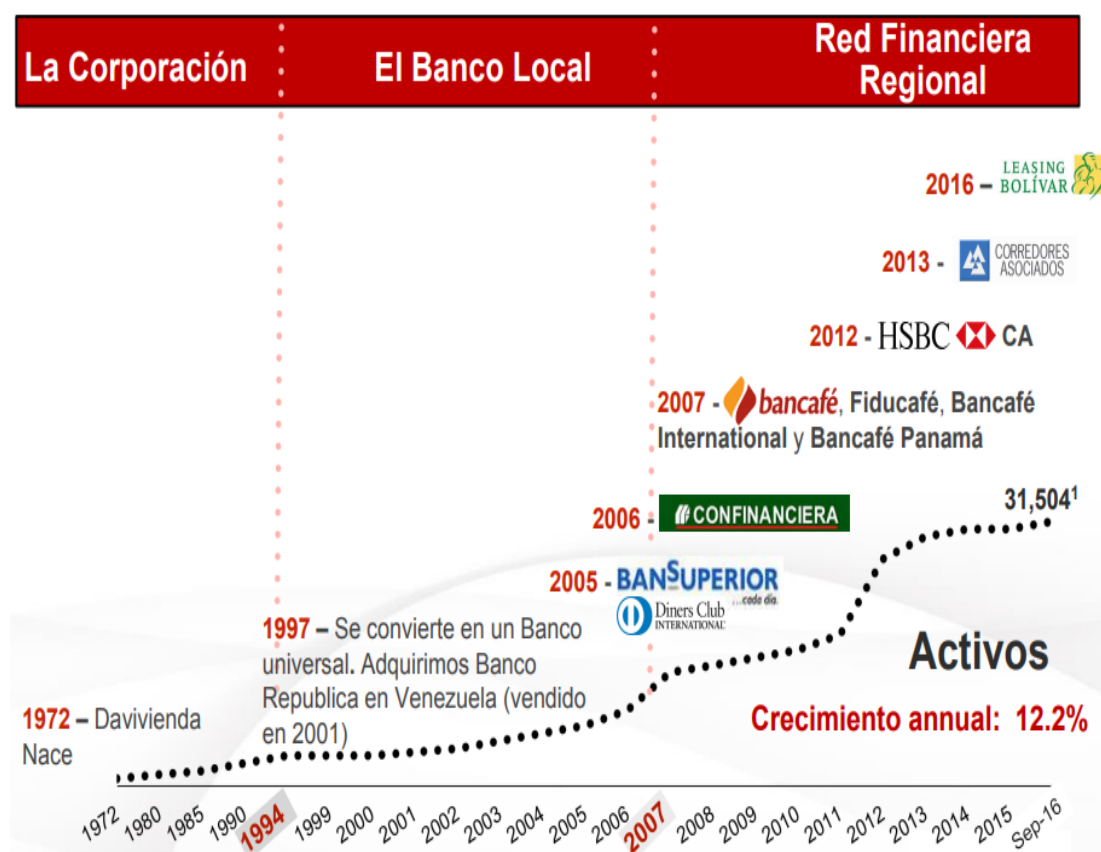


Imagen 1.Línea Histórica Banco Davivienda, Tomada de la presentación Corporativa Banco Davivienda S.A.S, Actualización septiembre 2017.

2.4. Organigrama Sucursal Meta y Casanare

La práctica fue realizada en el área de la Jefatura de zona de la Sucursal Meta Casanare, en cabeza de la Dra. Sandra Consuelo Martínez Gonzales, encargada de la gestión comercial de las 16 oficinas que hacen parte de la sucursal.

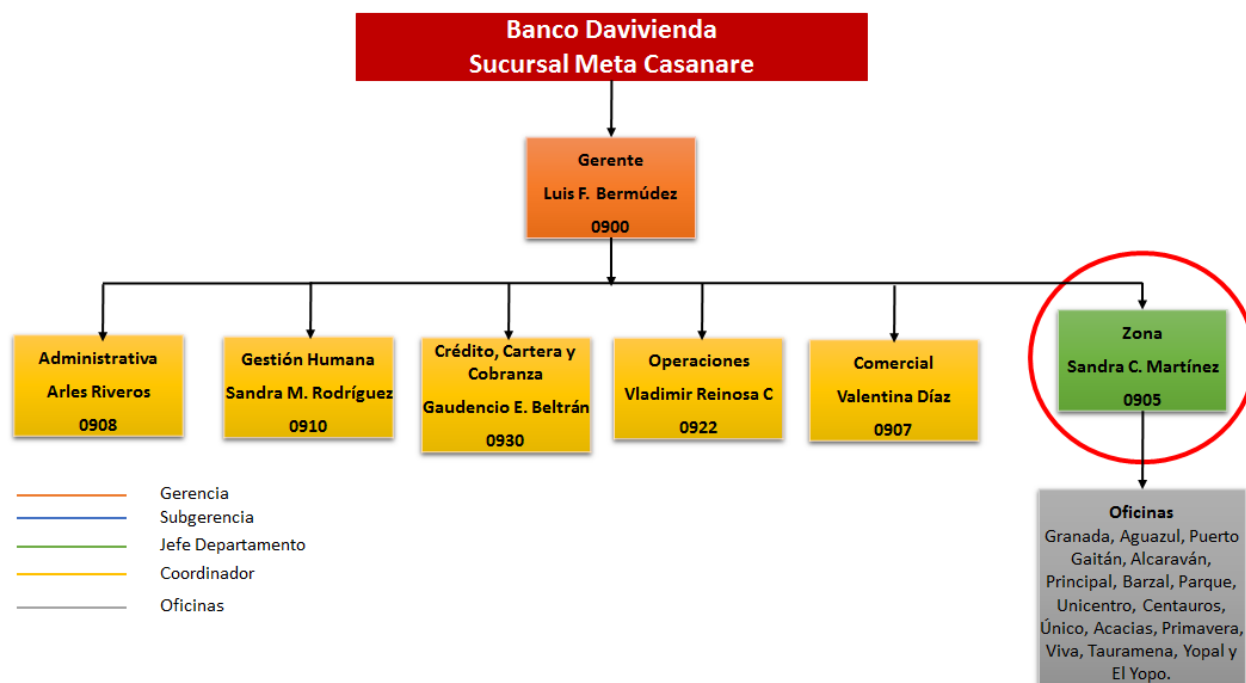


Diagrama 1. Organigrama Sucursal Meta y Casanare Banco Davivienda S.A.S, Tomado y Adaptado del área de Transformación por la estudiante (Banco Davivienda S.A, 2018)

La zona encerrada en el círculo rojo corresponde al área del Banco en donde la estudiante realizó las prácticas laborales.

2.5. Cultura de la empresa

La cultura empresarial del Banco Davivienda, la misión, los principios y valores, y lo más significativo, su propósito superior; Enriquecer la vida con integridad son dirigidos por los pilares del Grupo Bolívar, ya que el banco hace parte de las compañías que integran el grupo. La cultura organizacional que les permite trabajar en conjunto, ser flexibles e innovadores para potenciar su

desempeño y optimizar resultados, fundamentadas en general valor económico, social y ambiental con un impacto positivo en el trabajo diario en pro del ser humano. (Grupo Bolívar, 2018)

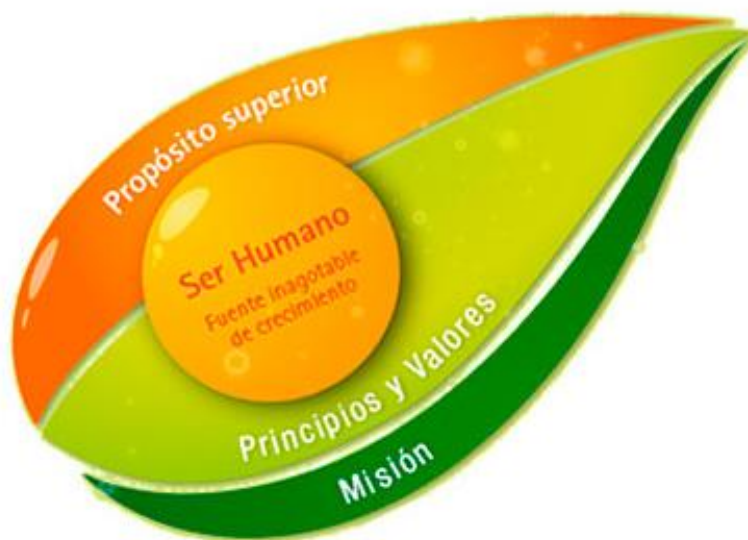


Imagen 2. Cultura Banco Davivienda. Adaptado de la página Grupo Bolívar

2.5.1. Propósito superior.

El propósito superior es la razón de ser de la organización y por la cual trabaja toda la Familia del Grupo Bolívar, el propósito es enriquecer la vida con integridad de una forma amigable, confiable y sencilla, tanto de los clientes, funcionarios y sus familias.

2.5.2. Principios y valores.

Los principios y valores del Grupo Bolívar y por ende del Banco Davivienda son la disciplina, la lealtad, el respeto, la honestidad, la transparencia, la justicia, la equidad, el entusiasmo y el buen humor. (Grupo Bolívar, 2018)

2.5.3. Misión.

Generar valor para nuestros accionistas, clientes, colaboradores y terceros relacionados, apoyados en las siguientes destrezas: Conocimiento del Cliente, Manejo del Riesgo, Tecnología y

Procesos, Innovación, Sinergia Empresarial, Conocimiento del Negocio y Manejo Emocional de las relaciones (Banco Davivienda S.A., 2018)

2.5.3.1.El servicio.

El servicio y la satisfacción de sus clientes son de los principales enfoques y uno de los pilares más importantes para el Banco es por esto que su lema es “La sonrisa del cliente siempre tiene la razón, por tal motivo el banco cuenta con un capital humano perfectamente capacitado en todos los aspectos, capaz de generar valor a los clientes a través de experiencias confiables, amigables y sencillas. Para Davivienda es clave que el buen servicio a los clientes empieza con una actitud; dar lo mejor de sí y que es mejor cuando quien lo ofrece no solo conoce los temas sino proyecta transparencia y amabilidad de igual manera se busca comprender y guiar a sus clientes con sus necesidades, sus dificultades, sus sueños y metas hacia el futuro; por tal razón Davivienda de la mano de sus funcionarios acompaña a sus clientes en el deseo de lograr sus objetivos, y para eso hace de sus actividades diarias una tarea sencilla con soluciones innovadoras, basadas en el conocimiento del negocio y la cultura de sus clientes.

Uno de los retos de Davivienda es ofrecer un portafolio completo de banca digital, de acuerdo a lo demandado por la era digital por la cual se atraviesa actualmente; con tecnologías vanguardistas, que brinden soluciones seguras y fáciles. El incursionamiento en canales para dispositivos móviles como las App entre las que se encuentran App Davivienda Móvil, App Empresas, App DaviPlata y portales web como www.misfinanzasencasa.com sobre educación financiera y www.seguridaddavivienda.com sobre el manejo seguro del dinero, le ha permitido ser un banco cercano con los clientes y ser líder en servicio a nivel Nacional

2.5.4. Sostenibilidad.

En la imagen 3 se puede evidenciar la estrategia de sostenibilidad de Banco fundamentada en la generación de valor a los grupos de interés que son sus clientes, proveedores y acreedores por medio de acciones que les permitan ser económicamente viables, ambientalmente correctos y

socialmente justos trabajando en el progreso de la gente y en la preservación del medio ambiente por medio de la innovación y la responsabilidad. (Banco Davivienda S.A., 2018)

Estrategia De Sostenibilidad



Imagen 3. Cultura Banco Davivienda. Adaptado de la página Grupo Bolívar

Davivienda es del índice de Sostenibilidad Dow Jones-DJSI en la categoría de mercados emergentes uno de los índices de mayor importancia en materia de sostenibilidad a nivel mundial, referente para la estrategia de sostenibilidad del banco. Así mismo se encuentra en el top 10 de las mejores empresas del índice Climate Disclosure Leadership Index (CDLI) de América Latina, que mide el desempeño ambiental. (Banco Davivienda S.A., 2018).

2.5.5. Líneas de Negocio.

Dentro de las líneas de Negocio que posee el Banco se encuentran la banca de personas, empresas, DaviPlata, administración de activos y Davivienda Multilatina Internacional tal como lo muestra la imagen 4, estas aportan con una cartera ampliamente diversificada, que le permite ofrecer diversidad en sus productos y ser atractivos a la hora de elegir una entidad financiera. Una de las líneas más importante para el banco, es la línea empresarial, que para 2017 le aportó US\$10,5 mil millones en créditos con más de 200 clientes. (Banco Davivienda S.A, 2018)



Imagen 4. Líneas de Negocio, Tomada de la presentación corporativa del Banco Davivienda S.A

2.5.6. Participación de Mercado en Segmentos y Productos Estratégicos.

La imagen 5 tomada de la presentación corporativa de Davivienda refleja el porcentaje de participación en cada uno de los sectores en la cartera comercial del Banco, tener un subsegmento específico por cada producto ofrecido le permite al banco tener una mayor cercanía y mejor atención con el cliente a la hora de ofrecer sus servicios.



Imagen 5. Participación de Mercado por segmentos, Tomada de la presentación Corporativa Banco Davivienda S.A.

Teniendo en cuenta que el banco inició en 1972 como una corporación de ahorro y vivienda, y actualmente es una de sus principales y atractivos productos para los clientes, la imagen 6, brinda información sobre las tres líneas para adquirir este producto que son vivienda de interés social con un porcentaje de participación del 36% a septiembre de 2017, vivienda mayor a vivienda de interés social con el 22% de participación a septiembre de 2017 y el leasing con el 41% de participación a septiembre de 2017. La cartera de consumo se enfoca en la banca personal, y en brindar alternativas a cada uno de los clientes, en los últimos años el banco ha enfocado la estrategia en los créditos de libranza, que les permite a los clientes hacer los procesos de forma más sencilla y nuevas oportunidades al banco.

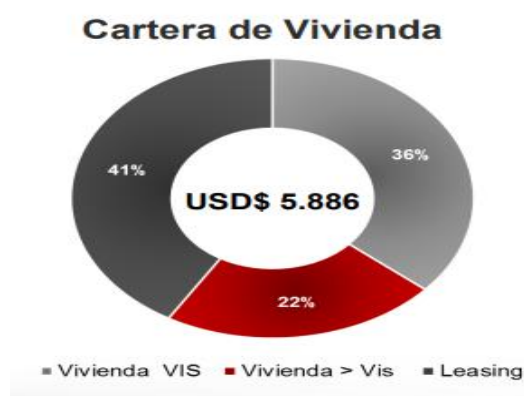


Imagen 6. Participación en Cartera de Vivienda, Tomado de la presentación corporativa del Banco Davivienda S. A

3. Jefatura de Zona

El Banco Davivienda S.A, debido a que es una entidad financiera de gran tamaño y extensión alrededor de toda Colombia se divide por regionales integrada por diferentes departamentos que toman el nombre de Sucursales bancarias como es el caso de la regional Centro Sur de la que hacen parte Tolima, San Andrés, Huila y Caquetá, Boyacá y Meta y Casanare; cada una de estas conformada por una red de oficinas ubicadas a lo largo del territorio. La estudiante realizó sus prácticas laborales como apoyo en sucursal Meta y Casanare. (Banco Davivienda S.A, 2018)

La Jefatura de Zona del Meta y Casanare es el área del banco encargada de todo lo concerniente al control y manejo de 16 oficinas, que se encuentran distribuidas en, ocho oficinas en Villavicencio, una en Acacias, una en Granada, una en Puerto Gaitán, tres oficinas en Yopal, una en Aguazul y una oficina en Tauramena. La labor principal de la Jefatura de Zona es el control, seguimiento y evaluación de la gestión comercial de la oficina y comerciales a cargo (Directores de oficina, Informadores y Asesoras Pyme); actividad a la cual la practicante brindó un apoyo especial así mismo generar estrategias, planes y brindar apoyo a las oficinas para el cumplimiento adecuado de las metas estipuladas por el banco en cada una de las bolsas y productos establecidos en cada una de ellas.

3.1.Gestión Comercial

La gestión comercial es la encargada de llevar a cabo la relación de intercambio entre el cliente y el banco, por ende de su satisfacción y fidelidad con la entidad, desarrollando un sistema adecuado de calidad, productos y servicios dentro de del portafolio ofrecido. Davivienda basa su gestión comercial en tres bolsas: la bolsa de colocación, captación y sinergia, el manejo de estos temas fue de vital importancia y de trabajo diario durante el desarrollo de la práctica. Estas bolsas son integradas por la totalidad de productos ofrecidos a los clientes por el banco y su manejo permite identificar el comportamiento de la Sucursal a nivel de metas y cumplimiento de ellas.

3.2.Cumplimiento

En el caso de la sucursal Meta Casanare y de las dieciséis oficinas que pertenecen a ella, el cumplimiento está dado en la medida que se realice de forma oportuna y completa las tareas encomendadas para los informes semanales y mensuales solicitados por la Gerencia Regional y por el logro de los objetivos en cada una de las bolsas dado por la variación entre el real en pesos y la meta estipulada.

3.2.1. Bolsa de Colocación.

La bolsa de colocación es una de las bolsas más importantes para la sucursal y para el banco en general debido a que esta mide la cantidad de productos colocados como es el caso de los préstamos que generan intereses compensando el tiempo que el banco no tuvo el dinero en su poder. La bolsa de colocación contiene diferentes productos:

- Tarjeta de crédito.
- Crediexpress.
- Hipotecario.
- Libranza.
- Vehículo.
- Portafolio.

El apoyo en el seguimiento y control de los productos mencionados anteriormente fue de vital importancia durante el desarrollo de la práctica.

3.2.2. Bolsa de Captación.

Es el proceso mediante el cual una entidad financiera recoge recursos del público ahorrador. (Banco Davivienda S.A, 2018). De igual forma que la bolsa de colocación, la bolsa de captación es conformada por diferentes productos ofrecidos a los clientes del banco. Durante el periodo de

práctica el apoyo al seguimiento de comportamiento y cumplimiento de cada uno de los productos fue importante; la bolsa de captación se compone de:

- Cuentas de Ahorro.
- Cuenta Corriente.
- Dafuturo.
- CDT.
- Inversión Colectiva Daviplus Renta Fija Pesos.

3.2.3. Banca Seguros-Sinergia

Al hacer parte del Grupo Bolívar, el Banco Davivienda S.A trabaja en conjunto con las demás empresas pertenecientes a él. La sinergia empresarial trabaja de manera comprometida para la implementación de seguros que involucren todos ámbitos de los clientes. (Banco Davivienda S.A, 2018), la bolsa es conformada por los siguientes productos:

- Davida
- Seguro de Desempleo
- Seguro Vida Protección
- Renta Diaria por Hospitalización

Para la jefatura de zona fue de vital importancia el apoyo en el seguimiento y registro de las bolsas mencionadas ya que en los informes realizados y enviados a la Jefe y a los Directores de Oficina tal como se describe en las actividades realizadas en el cargo, se podía evidenciar el comportamiento y así generar oportunidades de mejora de los resultados y el aumento en la capacidad de toma de decisiones, logrando mejores resultados para la sucursal, gracias a las estrategias implementadas.

4. Actividades Desempeñadas

Como aprendiz universitario la estudiante desde su primer día de trabajo adquirió la responsabilidad de:

- Brindar apoyo, asistencia y colaboración a la Jefe de Zona en todas las actividades operativas desempeñadas en esta área del banco que deben ser desarrolladas para evidenciar el cumplimiento de la gestión comercial de las oficinas y por ende de la Sucursal Meta y Casanare.
- Suministrar información tanto a la Jefe de Zona del trabajo realizado por parte de las oficinas en cuanto al cumplimiento de las metas establecidas en cada una de las bolsas mediante la utilización de aplicativos internos del banco que le permitieron tener acceso a toda la información necesaria.
- Consolidar información de tareas específicas encargadas a las oficinas o a la practicante en el tiempo estipulado para su posterior envío a la jefe seguido del análisis de cada uno de los resultados, generar alertas y desarrollar planes de acción para mejorar los resultados.
- Realizar el análisis financiero de clientes potenciales o reales de las oficinas que requerían del servicio del banco.
- Brindar apoyo en la preparación de reuniones con temas de vital importancia para la sucursal y regional.
- De la mano de los directores de oficina preparar y ejecutar ferias comerciales.
- Organizar de eventos internos de la sucursal tales como premiaciones y juntas.
- Manejar todas las herramientas internas del Banco para la efectividad en sus tareas y para apoyar a funcionarios en el manejo de ellas.
- Realizar de videos para promoción de estrategias o eventos importantes difundidos en las páginas internas del banco.
- Apoyar a los ejecutivos de Banca Territorial y Premium en algunos procesos.

En el siguiente paso a paso se explicará detalladamente cada una de las actividades llevadas a cabo por la practicante como apoyo de la Jefatura de Zona.

4.1.Gestión Comercial

Durante el tiempo de la practica una de las principales tareas realizadas por la practicante fue diariamente realizar monitoreo de las actividades y realizar informes que permitieran a la Jefe de Zona determinar si las oficinas estaban teniendo los resultados esperados por el banco y así mismo determinar el cumplimiento de la sucursal Meta y Casanare por medio de esta realización actividades. Para determinar dicho cumplimiento debía utilizar aplicativos y bases del banco que le permitieran tener acceso a la información real de las cifras para poder observar los rendimientos en las bolsas de colocación, captación y banca seguros, posterior a esto generar análisis y presentaciones fáciles, amigables y sencillas que permitieran a la Jefe de Zona y a las oficinas una lectura clara y segura.

4.2.Colocación

Para evidenciar el progreso de la gestión comercial en colocación de la sucursal, diariamente se evaluó la evolución de las oficinas en algunos de los productos ofrecidos a clientes o convenios, además de la participación activa en las estrategias implementadas por la sucursal para obtener una mayor colocación en convenios ya existentes o nuevos de la mano del Administrador de libranza Hugo Saldarriaga. Davivienda mide la colocación por medio del cumplimiento en los productos pertenecientes a esta bolsa los cuales son libranza, crédito pyme, crédito hipotecario, vehículo, entre otros. Para realizar monitoreo a la bolsa se realizaron las siguientes actividades

4.2.1. Libranza

En cuanto al tema de la libranza la practicante debía a partir del informe proporcionado por el centro de procesos del Banco, realizar el registro de las libranzas efectuadas por cada una de las oficinas, en una base de datos de libranzas diarias, adicional a esto complementarla con los datos suministrados por el banco sobre el cumplimiento de la meta en este producto. Esta es enviada día

de por medio a las oficinas y a la Jefe de zona con el fin de dar a conocer el progreso de las oficinas y la sucursal en cuanto a libranza, también el rendimiento de los informadores y así facilitar la toma de decisiones y la creación de estrategias a través de la oportunidades de mejora evidenciadas en el informe. (Ver Tabla 1.)

Tabla 1. Tabla de libranzas diarias.

	TOTAL DIAS DEL MES												ANALISIS DE LIBRANZAS ENVIADAS					ANALISIS DE SALDOS	
OFICINA	5	6	7	8	9	11	12	13	14	15	18	19	TOTAL OFICINAS FINAL MES	TOTAL OFICINA SIN GH	NÚMERO DE INFORMADORES	PROMEDIO POR INFORMADOR	META DEL MES	TOTAL OFICINA RADAR AL X SEPTIEMBRE	CUMPLIMIENTO DE DESEMBOLSO
Granada																			
Aguazul																			
Puerto Gaitán																			
Alcaraván																			
Principal Villavicencio																			
Parque Libertadores																			
Unicentro																			
Centauros																			
Único																			
Acacias																			
Primavera																			
Viva																			
Tauramena																			
Yopal																			
El Yopo																			
TOTAL SUCURSAL																			

Fuente: Elaboración propia.

4.2.2. Envío de Operaciones Comerciales

Las operaciones comerciales son los Negocios nuevos que aumentan las oportunidades de colocación firmados por las asesores pyme de las oficinas, en cuanto a este tema la tarea era semanalmente extraer aquellas renovaciones y convenios nuevos basada en un informe diario enviado por el centro de procesos para alimentar la base de los convenios nuevos debía ser enviada a las oficinas, con el único objetivo de llevar control sobre los negocios nuevos radicados por la sucursal. Adicional e esto se debía crear una base mensual de los convenios firmados para llevar un control de ellos.

4.2.3. Proyección Pyme

Mensualmente se realizaba con el objetivo de cumplir con lo requerido por el banco en cuanto a cumplimiento y para el crecimiento en las estadísticas se realizaba un informe con la proyección de los desembolsos pyme de cada una de las oficinas. La información era solicitada los días 19 de cada mes a las asesoras pyme y a los directores para realizar el consolidado de la información y calcular el cumplimiento en esta línea de negocio y así poder enviar a la Gerente de la Regional desde la Jefatura de Zona la información solicitada. A nivel de sucursal la realización de esta tarea permitía tener un conocimiento del estado en cuanto al tema pyme, además de la cantidad de desembolsos que se debían realizar ya que internamente la practicante realizaba un análisis en el cuál indicaba a cada una de las oficinas lo que les faltaba para alcanzar la meta proyectada por el banco y así establecer en conjunto con los Directores y Jefe de zona parámetros estrategias para lograr sus objetivos.

4.2.4. Metas y Objetivos (Resultados Comerciales)

Hacer el reconocimiento de las metas para cada una de las oficinas a lo largo del año 2018 tal y como lo muestra el diagrama 2, fue otra de las tareas realizadas por la practicante gracias a esto cada oficina pudo conocer el panorama sobre el cual debía trabajar.

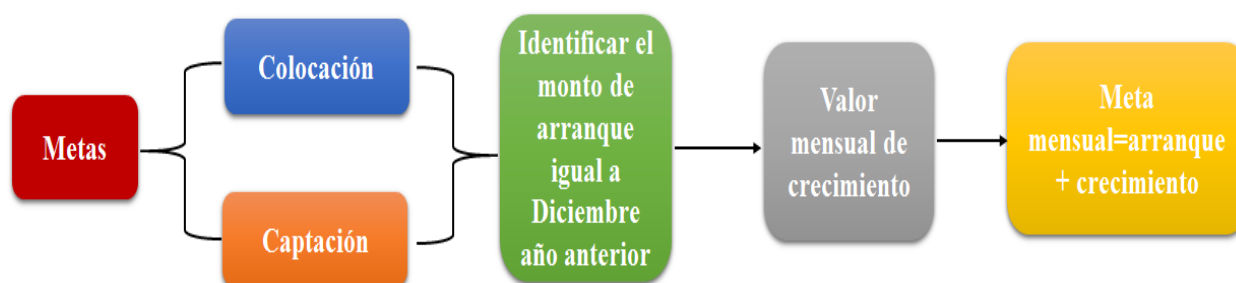
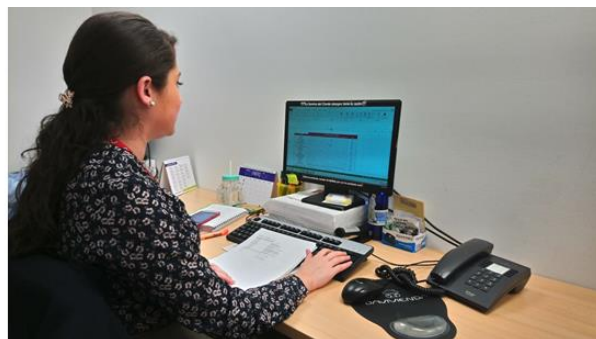
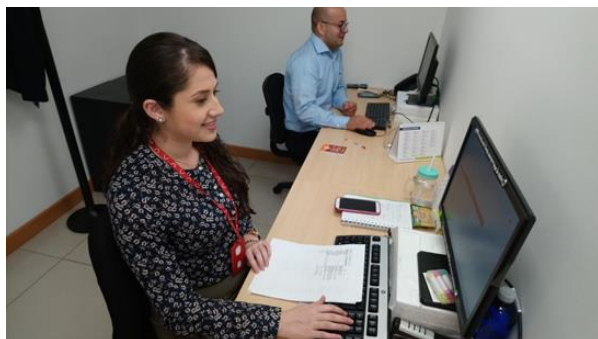


Diagrama 2. Elaboración de metas, Adaptado de Davivienda S.A, por Marly Nathalia Díaz Moncada

Con la información anteriormente arrojada, la practicante realizaba el análisis de cumplimiento de las oficinas mensualmente con la información real tomada del aplicativo del banco llamado radar el cual contiene la información real y actualizada, que tiene información

actualizada, para determinar el cumplimiento o la brecha faltante para alcanzar el cien por ciento era determinado del real y la meta por producto de cada uno de los productos ofrecidos por el banco, tales como créditos, tarjetas, cuentas corrientes, etc. y la calidad de cartera, información es encontrada en la plataforma de información del banco y registrada en la tabla de gestión comercial del mes y enviada a los directores comerciales y Jefe de zona para mantenerlos informados y actualizados. En la imagen se puede evidenciar el trabajo de la practicante.

Imagen 7 Actividad Laboral



Fuente: Registro fotográfico de la estudiante, Adaptado por Marly Nathalia Díaz Moncada

4.2.5. Saldos

La dinámica comercial de cada una de las bolsas permite reconocer la gestión de las oficinas, y por tal motivo la practicante era debía realizar monitoreo de esta información semanalmente y realizar un informe, enviarlo a las oficinas en el que evidenciaba los saldos y la brecha ponderada del año en las bolsas de colocación banca de personas y pyme, también para captación banca de personas y pyme lo anterior permitía a los directores comerciales identificar la bolsas con deficiencias y reconocer en cuál de ellas aumentar sus esfuerzos y la de su equipo de trabajo, también si en algunas ocasiones existían errores reconocerlo y así poder realizar las reclamaciones al área encargada del aplicativo. Adicional a esto la información era complementada una vez por mes con la información detallada del mes tomada del radar en la cual podía conocer el estado de cada una de las oficinas en cada una de las bolsas y los productos ofrecidos por ellas, aumentando la capacidad de planeación de las oficinas para el mes siguiente.

4.2.6. Trazabilidad

Monitorear y hacer reconocimiento de los trámites realizados por la fuerza de ventas de la sucursal también fue una tarea realizada la practicante. En el informe de trazabilidad realizado con información suministrada por el Profesional I de Cobranza y Cartera se podía identificar las causales de devolución, causales de negación y las informadoras con mayor número de devoluciones y negaciones, también la cantidad de solicitudes, los desembolsos aprobados, motivos de devolución y negación que tenían los informadores al mes. La información era organizada tal como se muestra en el diagrama 3 cuando se tenía listo el informe se procedía a envía-lo a las oficinas, jefe de Zona y Gerente de la sucursal lo cuales debían realizar el análisis y seguido de esto realizar las respectivas correcciones y retroalimentación con sus informadores con el fin de disminuir las devoluciones y negaciones en las solicitudes enviadas a lo largo del mes.

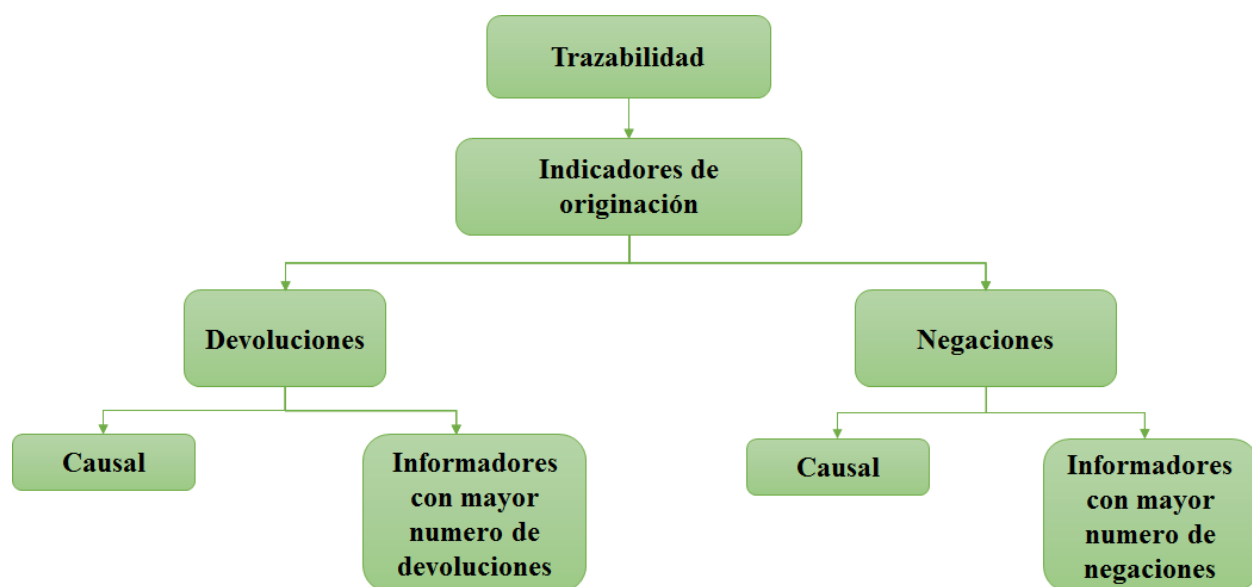


Diagrama 3. Trazabilidad, Adaptado de Davivienda S.A, por Marly Nathalia Díaz Moncada.

4.2.7. Ranking

El ranking es tal vez una de las herramientas más importantes para conocer el comportamiento de la fuerza de ventas y de todos los funcionarios en general de la sucursal. Además del registro de los trámites realizados por cada una de las informadoras, la practicante cada que era publicado el informe en la intranet y trimestralmente realizar un control de la gestión

por los informadores, supernumerarias, asesoras pyme, directores comerciales de oficina, directores administrativos, asesores de grupos homogéneos durante el periodo anterior y determinar en qué lugar del ranking nacional y regional se encontraban, además en cuál de los cuatro cuartiles en el que se encontraban y así determinar la cantidad de puntos acumulados e identificar si habían ascendido o descendido en sus posiciones. Este registro de estos datos se tenía en cuenta para realizar la premiación del desempeño, así mismo para determinar la productividad y realizar la respectiva planeación de las metas de productividad por parte de la Jefe de la Regional Centro Sur.

La practicante fue la encargada de organizar en conjunto con el área de gestión humana y capacitación del banco la premiación de dos periodos para lo cual debía tener los informes con información clara y segura para no cometer errores a la hora de dar incentivos, además estar pendiente de la citación a los funcionarios, presentación, decoración, diplomas y logística interna del evento. La imagen 8 es evidencia de ello.

Imagen 8. Premiación Funcionarios



Fuente: Registro fotográfico de la estudiante, Adaptado por Marly Nathalia Díaz Moncada

Todos los informes son socializados con la Jefe de Zona, posteriormente con las oficinas y asimismo evaluados para determinar oportunidades de mejora o felicitar por el cumplimiento de la sucursal mediante la construcción de presentaciones que de igual forma hacían parte de las tareas de la practicante.

4.2.8. Análisis Financiero

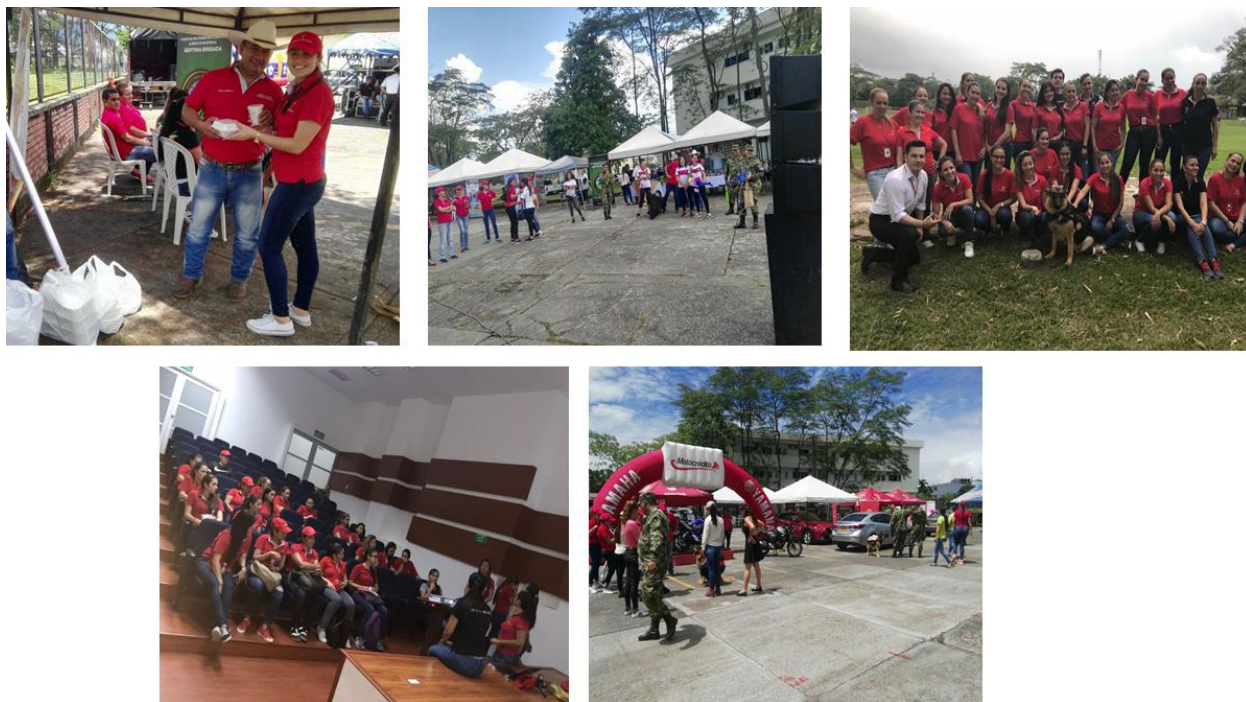
La realización del análisis financiero de clientes potenciales o reales de las oficinas que requerían del servicio del banco, fue tal vez una de las actividades de mayor responsabilidad para la practicante ya que además de realizar el vaciado de las cifras enviadas por las oficinas en los estado financieros de cada una de las empresas a estudiar, la estudiante debía emitir su juicio propio y conclusiones sobre los resultados arrojados para determinar la viabilidad del negocio, después de realizar el debido proceso en conjunto con la jefe se analizaban los datos y se procedía a enviar a la oficina en cuestión las conclusiones y la preguntas surgidas del vaciado de la información para analizarlas con el cliente y luego de esto convenir el negocio.

4.2.9. Organización y ejecución de Ferias Comerciales.

El día 29 de septiembre de 2018 se llevó a cabo una feria comercial en el cantón de la séptima brigada de Villavicencio, (ver imagen 9) con el objetivo de realizar alianzas comerciales con integrantes de las fuerzas armadas. La organización y ejecución de este evento estuvo a cargo de la practicante en conjunto con los directores Sofía López (Directora Oficina Primavera) y Juan Camilo Leal (Director Oficina Parque). La practicante fue el puente entre los aliados comerciales y el banco, también estuvo a cargo de coordinar la logística del evento en compañía de la empresa Ekipar eventos.

La realización de esta feria permitió a la sucursal realizar alianzas comerciales con integrantes del ejército y aumentar la colocación y captación ya que se cerraron nuevos negocios, además se obtuvo una base de datos significativa de clientes potenciales a profundizar.

Imagen 9. Feria Comercial Catón Gil Colorado Séptima Brigada Villavicencio



Fuente: Registro fotográfico de la estudiante, Adaptado por Marly Nathalia Díaz Moncada

4.2.10. Eventos internos y juntas.

Para la sucursal Jefatura de Zona y Gerencia de la sucursal Meta y Casanare siempre ha sido muy importante estar en constante cercanía con sus colaboradores y en esta actividad la practicante jugó un papel significativo ya que fue la encargada de organizar la juntas en las que se tocaban temas de materia comercial y se analizaban resultados para luego tomar decisiones e implementar estrategias para el excelente comportamiento en cuanto a cifras y personal. En la época navideña regional las sucursales organizaron eventos con sentido de agradecimiento, pero también con el fin de hacer un resumen en cuanto al tema de productividad y oportunidades de mejora para el siguiente año. Eventos que estuvieron a cargo de la practicante y la secretaria de la sucursal (Ver imagen 10).

Imagen 10. Eventos internos y juntas.



Fuente: Registro fotográfico de la estudiante, Adaptado por Marly Nathalia Díaz Moncada

4.2.11. Apoyo Banca Territorial y Banca Premium.

En conjunto con los ejecutivos de Banca Territorial y Banca Premium del banco realizaron diferentes trabajos como es el caso de la creación de proyectos en cuanto al patrocinio de diferentes proyectos con entidades territoriales que tienen convenios con Davivienda, la ejecución de esta tarea permitía al Gerente de las sucursal y a la Gerente de la Regional analizar la viabilidad y saber si era posible dar el visto bueno de acuerdo a la información presentada.

Las tareas realizadas con la Banca Premium del banco fueron las de recopilar datos de clientes Premium para tener un nuevo acercamiento con ellos concretar la oportunidad de ofrecer nuevos negocios, además el diligenciamiento de papeles en idioma ingles mediante aplicativos del banco y su posterior ingreso a la plataforma en donde eran analizados para luego determinar si era o no posible crear el producto con el cliente.

Conclusiones

Optar por la opción de grado de las prácticas laborales para obtener el título como profesional en Negocios Internacionales fue la mejor decisión ya que la experiencia, el aprendizaje y las habilidades generadas en la estudiante fueron muy significativas en cuanto al crecimiento personal y profesional. Tener la oportunidad de trabajar en una empresa como Davivienda y el enfrentarse al mundo real con nuevos retos que trae el día a día y poder superarlos por medio de la creatividad y la habilidad para realizar cada una de las es algo que permite al estudiante cercano a ser profesional adquirir destrezas y confianza en el mundo laboral, también reflexionar y encontrar oportunidades de mejora cuando se cometen algunos errores.

Realizar las prácticas en el banco Davivienda fue algo muy gratificante debido a que tuve la posibilidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de 5 años de preparación en las aulas de la Universidad Santo Tomás, pero también tuve la oportunidad de crecer en muchos aspectos de mi vida tanto en lo profesional como en lo personal de la mano de jefes y compañeros con un gran sentido del servicio y colaboración hacia los demás, dispuestos siempre a orientar de una manera cordial que me permitieron tener la oportunidad de trabajar en equipo, conocer un ambiente laboral y aumentar mi capacidad de generar y encontrar soluciones ante los problemas e incrementar mi voluntad de servir.

De igual manera durante los seis meses de trabajo como apoyo en la Jefatura de zona del banco Davivienda se realizaron aportes significativos en cuanto a mejoramiento y organización de las herramientas utilizadas en procesos, nuevas propuestas para generar mayor eficiencia y efectividad en actividades en la cuales debía apoyar tanto a Jefe como a las oficinas. El acompañamiento diario y gestión conjunta con los directores de oficina permitió el dinamismo y fácil cumplimiento de tareas, también la capacitación y colaboración en el aprendizaje del equipo en la implementación de la nueva plataforma del banco, respuesta rápida y confiable a solicitudes por parte de cualquier funcionario del Banco, adicionalmente la amabilidad, cordialidad y fiabilidad fue el sello que caracterizó mi trabajo.

Referencias Bibliográficas

- Banco Davivienda S.A. (19 de Enero de 2018). *Corredores Davivienda* . Obtenido de <https://www.daviviendacorredores.com/wp-content/uploads/2016/04/Red-de-Oficinas-Davivienda.pdf>
- Banco Davivienda S.A. (21 de Enero de 2018). *Mis Finanzas en Casa*. Obtenido de <https://misfinanzasencasa.davivienda.com/diccionario-financiero?letra=C&start=10>
- Banco Davivienda S.A. (19 de Enero de 2018). Organigrama Sucursal Meta y Casanare. (Á. d. Transformación, Ed.) Villavicencio, Meta, Colombia.
- Banco Davivienda S.A. (19 de Enero de 2018). *Presentación Corporativa*. Obtenido de <https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/bc51e182-e2a2-43ea-add3-fcb243cb1ce9/Equity+Story+1T16+%28Espa%C3%B1ol%29.pdf?MOD=AJPERES>
- Banco Davivienda S.A. (19 de Enero de 2018). *¿Quiénes somos?* Obtenido de https://www.davivienda.com/wps/portal/inversionistas espanol/inversionistas/AcercaBanco/quienes_somos/davivienda/
- Grupo Bolívar. (19 de Enero de 2018). Obtenido de <http://www.inducciongrupobolivar.com/sec-nuestra/>