

INFORME PRÁCTICAS EMPRESARIALES DAVIVIENDA S.A



ANGIE CRISTINA SÁNCHEZ GARCÍA



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2024

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONALES DAVIVIENDA S.A

ANGIE CRISTINA SÁNCHEZ GARCÍA

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

Asesor

Eco. HAROLD LEONARDO ARIZA PINILLA
Economista. Ms. C. Estudios de Desarrollo Local

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2024

1 Autoridades Académicas

P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O.P.

Rector General

P. Mauricio Antonio CORTÉS GALLEGO, 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 General Seccional Villavicencio

Mg. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Agradecimientos

En el proceso de realizar estas prácticas profesionales y, en especial, en la elaboración de este informe, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a las personas y las circunstancias que han hecho posible este valioso aprendizaje y crecimiento en mi vida.

En primer lugar, quiero agradecer a mis padres, quienes desde el principio me apoyaron en la selección de la Universidad Santo Tomás y en la elección de la carrera de Negocios Internacionales. Su constante respaldo, confianza y amor incondicional me han brindado la fuerza y la determinación necesarias para llegar hasta aquí. Además, quiero agradecerles por las oportunidades que me han brindado para estudiar otras lenguas, lo que ha enriquecido mi formación y ampliado mis horizontes.

Mi agradecimiento se extiende al Banco Davivienda, que no solo se convirtió en el centro de presentación de personas maravillosas y profesionales de excelencia, sino que también me brindó la oportunidad de aplicar mis conocimientos y habilidades en un entorno laboral real. En particular, deseo expresar mi sincero agradecimiento a Carolina Ávila, mi jefa directa durante mis prácticas. Carolina no solo compartió su amplia experiencia en el área financiera, sino que también fue un apoyo inquebrantable y una guía en momentos difíciles. Su mentoría y apoyo fueron invaluable, y estoy agradecida por haber tenido la oportunidad de aprender de una profesional tan dedicada y amable.

Por último, quiero agradecer a mi pareja por su apoyo constante a lo largo de mi carrera. Siempre estuvo allí para escucharme, alentarme y enseñarme a expresar de manera correcta mis ideas innovadoras. Su paciencia y amor han sido fundamentales en mi crecimiento personal y profesional.

En resumen, este logro no habría sido posible sin el apoyo inquebrantable de mis padres, la oportunidad brindada por el Banco Davivienda y el amor y apoyo de mi pareja. Estoy profundamente agradecida por cada una de estas influencias en mi vida, y espero honrar su respaldo continuando mi camino con pasión y determinación.

Contenido

	pág.
Agradecimientos.....	4
Resumen.....	7
Abstract.....	8
Glosario.....	9
Introducción	1
Justificación.....	2
1. Objetivos.....	3
1.1 Objetivo general.....	3
1.2 Objetivos específicos.....	3
2. Perfil de la empresa	4
3. Cargo y funciones.....	6
4. Aportes.....	7
4.1 Aportes de la empresa al practicante.....	7
4.2 Aportes del practicante a la empresa.....	7
5. Conclusiones.....	9
Referencias.....	10

Lista de tablas

	pág.
Tabla 1. Presentación de la empresa	4
Tabla 2. Perfil Corporativo	5
Tabla 3. Indicaciones y desempeño	6

Resumen

A lo largo de esta sustentación se profundizará la optimización y seguimiento de los procesos durante mis prácticas profesionales como estudiante de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás seccional Villavicencio, fui asignada a desempeñar un papel significativo en el Banco Davivienda S.A., específicamente en la UAP (Unidad de Activos Productivos). En este contexto mi labor se centró en las áreas de Crédito de Vehículo Productivo y Leasing.

Mis responsabilidades primordiales abarcan la gestión de registros, la vinculación de clientes y la actualización de sus datos, con un enfoque en aquellos candidatos idóneos para la radicación de créditos. Además, brindó asistencia operativa durante el proceso de desembolso, colaborando estrechamente con las Ejecutivas de la unidad y el equipo de Análisis Financiero quienes se hacían responsables de dicha supervisión. Una faceta destacable de estas prácticas fue la posterior remisión de los documentos a la sede central de Bogotá en donde se llama a cabo el análisis financiero correspondiente después de finalizado y exitoso el proceso de desembolso de los clientes.

La contribución que más destaco mi proceso de prácticas fue la implementación de mejoras procesales, introduciendo mejoras y actualizando ítems con la denominada “Plantilla Semáforo”, Una herramienta que nos ayudó a agilizar la evaluación del estado actual de los clientes y proporcionar directrices actualizadas para el desembolso de los créditos. Asimismo, junto a mi jefa directa desarrollamos la estrategia de seguimiento post desembolso destinada a familiarizar al cliente con los pagos que debe realizar según el plazo y tasa correspondiente a cada mes.

Mis prácticas profesionales constituyeron una oportunidad valiosa para aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de mis estudios en un entorno laboral en concreto, más allá de mi crecimiento personal, considero que mis contribuciones ayudarán a optimizar procesos en la UAP.

Palabras Clave

Prácticas profesionales, Unidad de Activos Productivos, Optimización de procesos, Análisis financiero.

Abstract

Throughout this presentation we will deepen the optimization and monitoring of processes during my internship as a student of International Business at Santo Tomás University of Villavicencio, I was assigned to play a significant role in Davivienda S.A. Bank, specifically in PAU (Productive Assets Unit). In this context, my work focused on the areas of Productive Vehicle Credit and Leasing.

My primary responsibilities included the management of registrations, the linking of clients and the updating of their data, with a focus on those candidates suitable for the placement of credits. In addition, I provided operational assistance during the disbursement process, working closely with the unit's Executives and the Financial Analysis team who were responsible for the supervision of the disbursement process. A noteworthy facet of these practices was the subsequent forwarding of the documents to Bogotá headquarters where the corresponding financial analysis was carried out after the disbursement process was completed and successful.

The most outstanding contribution of my internship process was the implementation of procedural improvements, introducing improvements and updating items with the so-called "Traffic Light Template", a tool that helped us to streamline the assessment of the current status of clients and provided updated guidelines for the disbursement of loans. In addition, together with my direct supervisor, we developed the post-disbursement follow-up strategy to familiarise the client with the payments to be made according to each month's instalment and rate.

My internship was a valuable opportunity to apply the knowledge acquired throughout my studies in a concrete working environment. Beyond my personal growth, I believe that my contributions will help to optimise processes at PAU.

Keywords

Internships, Banco Davivienda S.A., Productive Assets Unit, Process Optimisation, Evaluation, Financial Analysis.

Glosario

Actualización 360: Para que los clientes puedan ser identificados fácilmente, se solicita rellenar un formulario llamado "NIC" y así mismo asegurarnos que los datos del cliente estén actualizados.

Deudor Solidario: Persona que respalda y se compromete a financiar la deuda tomada por el locatario, en caso de que este no pueda cumplir con su obligación legal.

Garantías: Se le denomina al paquete o carpeta física en donde se encuentran los documentos generalmente originales del solicitante, anteriormente subidos de manera digital a la plataforma de "Perfeccionamiento".

Improntas: Hace referencia a las pruebas físicas o guarismos o seriales de los vehículos, esto con el fin poder reconocer e identificarlos de otros activos similares.

Inspección: Se refiere a un proceso de mantenimiento preventivo de carácter obligatorio, en el que un organismo certificador lleva a cabo inspecciones regulares de un vehículo para asegurarse de que cumple con las normativas de seguridad y emisiones contaminantes correspondientes.

Leasing: Este es un tipo de crédito o método de financiación, en donde la entidad financiera adquiere un activo para ser usado por un tercero y a cambio de este, el tercero paga su cuota de uso hasta completar el valor de la deuda inicial.

Locatario: Persona jurídica o natural que se hace legalmente responsable de la deuda asumida con el Banco.

Matrículas: Es aquel documento que certifica la propiedad de un activo.

NIC: En siglas hace referencia al formato "Nos interesa conocerlo", este formulario solicita preguntas desde las fechas de registro hasta total de ingresos y actividades comerciales, como también el reconcomiendo y certificación de no lavado de activos por parte del solicitante.

Perfeccionamiento: Es la plataforma usada por todos los ejecutivos de Davivienda para consultar y solicitar el desembolso de los clientes, esta plataforma contiene carpetas digitales de los documentos físicos del activo financiado, este proceso se solicita previamente el cliente haya pasado por el proceso de "Ratificación".

Prenda: Método tradicional de Crédito de activos, en donde el locatario solicita el financiamiento de hasta el 80% del Valor del activo, con el fin de ser adquirido por el mismo.

Plantilla Semáforo: Herramienta creada y usada exclusivamente por el área de Vehículo Productivo, la cual cumple con la función de orientar y clasificar el nivel de importancia, y los documentos y procesos pendientes de los solicitantes.

Ratificación: Después de que los clientes hayan sido inicialmente registrados en la plataforma "VOR", aprobados y condicionados por el Davivienda, el comercial debe Ratificar el proceso, es decir aprobar las condiciones estipuladas por el Banco para el ofrecimiento del crédito.

Vinculación Alto Riesgo: Formato de registro para las personas jurídicas y naturales desempeñan actividades riesgosas para la entidad financiera, es decir, sus ingresos pueden cambiar repentinamente, generando deuda o mora en el crédito solicitado por el "locatario".

VOR: Con esta aplicación es donde comienza el estudio de viabilidad para la aprobación de crédito del cliente, aquí se debe suministrar las actas, comprobantes, documentos de identificación, activos pertenecientes y documentos del "Deudor Solidario".

Introducción

El presente informe tiene como función profundizar en la optimización y el seguimiento proporcionado durante el tiempo en el que se desempeñaron actividades de las prácticas profesionales como opción de grado para el programa de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás, seccional Villavicencio. Durante este periodo el papel a desempeñar fue de suma importancia para el Banco Davivienda S.A. y sobre todo para la UAP (Unidad de Activos Productivos).

Las actividades asignadas por la UAP consistieron en las responsabilidades del registro, vinculación, actualización y asistencia operativa durante el proceso de desembolso de los clientes, colaborando estrechamente bajo la supervisión de las ejecutivas de la Unidad de Activos Productivos.

Dentro de los logros más importantes en el proceso de las prácticas, está la elaboración de «Plantilla Semáforo», una herramienta que proporciona ayuda en la agilización del estado actual de cada uno de los clientes que se encontraban en diferentes procesos de desembolso. Junto a la Líder directa también se desarrolla una nueva función denominada «Envío de Pagos», la cual consiste en enviar de manera masiva correos a los clientes desembolsados en donde se notifica la cuota a pagar durante todo el plazo de la deuda, esto se realiza con el fin de evitar la mora en los clientes y fidelizarlos con el proceso bancario de Davivienda y la UAP.

Las prácticas profesionales representan una significativa oportunidad para aplicar todo lo aprendido en los 8 semestres de la carrera de Negocios Internacionales en un entorno laboral concreto, no solo aportando beneficios propios sino también ayudando a mejorar procesos del Banco.

Justificación

Las prácticas profesionales en el banco Davivienda S.A, es pertinente en el proceso de formación y experiencia dado que, en primer lugar, el banco es líder en el sector financiero en la región, además que cuenta con presencia significativa en varios países de América. El poder realizar las prácticas en esta institución es de gran ayuda para la formación personal y profesional, debido a las dinámicas y los desafíos financieros del sector bancario a nivel nacional e internacional.

Así mismo, es de vital importancia mencionar los desarrollos tecnológicos e innovadores que envuelven los procesos en Davivienda, generan en un practicante habilidades en gestión digital y ayuda a concebir la idea de la sostenibilidad en el campo de los negocios, aspectos que no solo son importantes en el sector bancario sino en general dentro del tejido empresarial; al contar con la oportunidad de realizar las prácticas en esta entidad, se tiene la experiencia de caso real sobre el análisis , la gestión y el manejo corporativo de una entidad financiera.

La gestión del talento humano y la cultura organizacional, hacen que las entidades sean más exitosas, en consideración del trabajo en equipo, la constancia, la ayuda en el fortalecimiento de las destrezas, sustentados en la experiencia sólida de una compañía (Méndez, J., 2015).

Por lo anterior, este informe tiene como fin resaltar las cualidades del banco, y el compromiso de Davivienda S.A. con la comunidad y con sus mismos funcionarios. No solo se detallan aspectos desde una perspectiva académica sino también desde la experiencia vivida y el aspecto práctico que deja el aprendizaje de la incorporación a la empresa misma que destaca por apoyar la innovación, la sostenibilidad y el desarrollo del talento humano, características que le fortalecen como un competidor estratégico en la dinámica de la globalización.

1. Objetivos

1.1 Objetivo general

Optimizar los procesos y la eficiencia en la UAP del Banco Davivienda S.A. en Villavicencio, a través de las implementaciones de mejoras en la gestión de clientes y la introducción de herramientas innovadoras.

1.2 Objetivos específicos

- ❖ Desarrollo de Herramientas Efectivas aplicar herramientas como la “Plantilla Semáforo” para evaluar el estado de los clientes y agilizar el proceso de desembolso de créditos.
- ❖ Implementar un sistema efectivo para el seguimiento de envío de pagos programados durante todo el proceso del crédito, asegurando una gestión a largo plazo de las cuentas de los clientes y fortalecimiento de la fidelización del cliente con la UAP de Davivienda.
- ❖ Fomentar la capacitación continua para los asesores comerciales de la UAP del Banco Davivienda S.A. de Villavicencio, con el fin de actualizar constantemente sus habilidades y conocimientos en relación con las herramientas tecnológicas utilizadas para la gestión de clientes.

2. Perfil de la Empresa

Davivienda S.A., es una empresa con trayectoria que abarca más de cuatro décadas, esta ha desempeñado un papel fundamental en la construcción de Colombia y se ha posicionado como un pilar del sector financiero en el país, haciendo parte del Grupo Empresarial Bolívar, con una destacada presencia de más de 80 años, han sido compañeros de personas, familias y empresas en la realización de sus objetivos. La singularidad de Davivienda se refleja en el manejo de su imagen corporativa, situándose actualmente entre las 5 marcas más valiosas y con mayor recordación publicitaria de Colombia, esto también lo hace reflejarse como el banco “exclusivo” del país para la administración de las Tarjetas Diners. Davivienda cuenta con un amplio portafolio integral, que brinda soluciones innovadoras y exclusivas a la comunidad natural y comercial, alrededor de 22.7 millones de clientes en Latinoamérica (Colombia, Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador y Miami) siendo atendidos por más de 18.000 ejecutivos, 670 oficinas y 2.800 cajeros automáticos.

Tabla 1. Presentación de la empresa

Datos	Descripción
Razón Social:	Davivienda S.A
NIT:	8300343137
Lugar principal de prácticas:	Edificio Gerencia / Villavicencio, Meta
Lema o eslogan:	“En estos momentos su dinero puede estar en el lugar equivocado, tráigalo a Davivienda” (2005).
Logo:	

Nota: ^a Colaboradores de Wikipedia (2023, 9 octubre). ^b Minhacienda (2012)

El realizar las prácticas profesionales en el Banco Davivienda S.A en el Unidad de Crédito de Activos Productivos durante mi periodo de realización académica como estudiante de Negocios Internacionales contextualizan y profundizaron mi desarrollo personal como profesional; Estas prácticas me han permitido sumergirme en el ámbito financiero, aportando un análisis práctico de los objetivos de esta institución, mi contribución ha estado estrechamente vinculada con las estrategias de Davivienda, en particular, con la gestión de riesgo de cobranza y la

implementaciones de soluciones digitales las cuales han resaltado la gestión del banco con la innovación y la gestión multilateral. Estas actividades específicamente han consolidado mi facultad para entender la conexión entre la formación académica y la aplicación de la práctica en el logro de los objetivos corporativos de una entidad líder financieramente como lo es Davivienda S.A, los cuales han servido para centralizar mi plan de mejoras hacia la unidad de Activos Productivos, específicamente el área de Vehículo.

Tabla 2. Perfil Corporativo

Datos	Descripción
Misión:	Generamos valor a nuestros clientes, comunidad e inversionistas a través de un equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender.
Visión:	Nos convertiremos en la primera opción de nuestros clientes para el manejo de su patrimonio y necesidades en el exterior.
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Líder en Servicio</i>: El compromiso nuestro está vinculado con el ofrecimiento de una experiencia destacada y satisfactoria en todos los canales de interacción con los que contamos. – <i>Efectividad y Eficiencia</i>: Nos esforzamos por lo propuesto, ayudando a que la innovación y la optimización se cumpla, logrando que los recursos sean eficaces minimizando el tiempo y costo. – <i>Gestión de Riesgo</i>: Todos asumimos la responsabilidad de mitigar el riesgo, buscando la anticipación de nuevas oportunidades para garantizar un crecimiento sostenible de nuestras operaciones comerciales. – <i>Gestión del Talento</i>: Nos esforzamos por enriquecer de conocimiento y habilidades a nuestro personal, creando grupos y personas competentes. – <i>Gestión Digital</i>: Nuestra esencia es digital, se caracteriza por la innovación, agilidad y flexibilidad proporcionada al cliente. – <i>Gestión Multilatinas</i>: Actuamos con una identidad unificada, en donde se identifican las mejores prácticas y adaptándose a todas las particularidades de los mercados en donde tenemos presencia. – <i>Gestión Sostenible</i>: Buscamos generar un impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente más allá de los países en donde tenemos presencia.
Portafolio de servicios:	<ul style="list-style-type: none"> – Banca Personas <ul style="list-style-type: none"> ▪ CrediExpress Rotativo ▪ Cuenta de Ahorros ▪ Cuenta Corriente ▪ App Daviplata ▪ Pyme – Comercios – Agropecuario – Constructor – Empresarial – Corporativo – Banca Gobierno

Nota: ^a Banco Davivienda. (s. f.). *Historia e información corporativa.*,^b Banco Davivienda S.A. (s. f.). *Leasing activos productivos.*

3. Cargo y Funciones

Como Profesional en práctica de la UAP en la región del Meta, mi rol consistió en asumir la responsabilidad de proporcionar la asistencia comercial y operativa en el área de Crédito de Activos Productivos, abarcando no solo Vehículo, sino también maquinaria y paneles. En colaboración activa y constante se desarrolla la gestión de créditos de Prenda y Leasing, al igual que se participa en actividades comerciales claves en esos servicios. en la tabla 3 se detallan las funciones y actividades desarrolladas durante el periodo de prácticas.

Tabla 3. Indicaciones y desempeño

Cargo	Funciones
<ul style="list-style-type: none"> - Profesional en práctica de la UAP. 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia comercial y operativa al área de Crédito de Vehículo Productivo. - Asistencia comercial y operativa al área de Leasing (Vehículo, Maquinaria y Paneles).
Actividades específicas	Productos desarrollados
<ul style="list-style-type: none"> - Registro y recolecta de documentos originales firmados por los clientes. - Anexo de documentos y actas financieras que respaldan los ingresos del solicitante al crédito. - Creación de caso para proceso de desembolso. - Seguimiento y control de pendientes solicitados por parte de los analistas financieros para el "ok" del desembolso. - Vinculación y actualización de los clientes, dependiendo el Riesgo de su actividad comercial. - Envío de Garantías e improntas al área de Operaciones y Analistas financieros. - Solicitud de inspecciones y cotizaciones de póliza de alto riesgo para los activos. - Solicitud y diligenciamiento de documentos para el registro de Activos con proceso Leasing. - Desarrollo de reuniones empresariales con clientes potenciales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tarjeta de propiedad de activo perteneciente al Banco. - Actualización de plantilla semáforo. - Actualización de datos de los clientes desembolsados. - Desembolso en Crédito y Leasing de Vehículo productivo. - Desembolso de Leasing para Maquinaria.

Nota: Indicadores de desempeño

La UAP para el segundo semestre del año 2023 contaban con la meta de 1.800.000.000 pesos colombianos mensuales para cada uno de los asesores pertenecientes a la unidad, la cantidad anteriormente mencionada debía cumplirse exclusivamente con vehículo productivo para que se anexara como bonificaciones extra el crédito desembolsado de vehículos particulares. Desde Junio hasta Noviembre del 2023 se alcanzo la meta durante 5 meses consecutivamente (Julio, Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre).

4. Aportes

La dedicación en el desempeño de las prácticas se centró en la constante gestión en articulación con el equipo y en apoyo hacia todas las áreas la empresa brindó los espacios para mejorar y potencializar habilidades individuales y cooperativas. A continuación, se detallan algunos aspectos sustanciales de los aportes profesionales desde y hacia la empresa

4.1 Aportes de la empresa al practicante

El aporte de esta empresa en la vida laboral fue de suma importancia. Davivienda brinda la oportunidad de trabajar en un entorno real y dinámico en la gestión comercial y bancaria, lo cual permite adquirir un conocimiento más específico del área económica. Obtener un conocimiento valioso del crédito y los registros de activos productivos, así como la oportunidad de participar en voluntariados del banco y acceder a la implementación de nuevos métodos para mejorar continuamente las operaciones.

4.2 Aportes del practicante a la empresa

Ha sido valiosa la ayuda que esta compañía permitió desarrollar y estudiar, siendo una de estas, la famosa 'Plantilla semáforo', la cual cumple con el fin de realizar un seguimiento más personalizado del estado y de los pendientes del cliente para lograr culminar el desembolso de estos. Esta implementación ayuda no solo a mejorar el tiempo de avance de los procesos, sino también a demostrar la habilidad para gestionar múltiples procesos con la coordinación adecuada.

Además, el envío de correos masivos en donde se detallan los pagos de los clientes finalizado su proceso de desembolso demuestra un alto compromiso por la transparencia y la comunicación asertiva de la UAP con los clientes, ayudando a que la gestión financiera sea informada y eficiente.

Figura 1. Plantilla Semáforo.

CUADRO DE PROCESOS SEMAFORO MES X 2023															
META		2.000.000.000	-1.580.848.001	PROCESOS				1.778.260.999	ALCANZADO						:19.151.99
VOR	NOMBRE	CC / NIT	CREDITO	OBS	MONTO (\$)	VR. COMER	360	RIESGO	POLIZA	PLAZO	TIPO	ORIGEN	LABEL		
8164525	Pedro Perez	124435814	LEASING	DESEMBOLSADO	151.151.999	188.689.999	YAI	NO	OK BOLIVAR	48	PARTI	DIRECTO	516358		
8164582	Marco Polo Sur	58485814-5	PRENDA	DESEMBOLSADO	268.000.000	335.000.000	YAI	YAI	ENDOSO	60	PRODUC	CONCESIONARIO	516359		
8165426	TransOriente	24545546-2	PRENDA	Proceso Matricula	243.600.000	318.671.000	NO	ESP	COTIZADA	60	PRODUC	DIRECTO	516360		
8165489	Harms Dounsant	658452	LEASING	Cot.poliza, tasa	223.000.000	711.000.000	NO	NO	COTIZADA	78	PARTI	CONCESIONARIO	516361		
8162436	Taxiestrella	24541654-5	LEASING	COMPLETO	202.410.000	224.900.000	YAI	YAI	OK BOLIVAR	60	PRODUC	CONCESIONARIO	516362		

28/07/23
15/07/23

Nota: Plantilla semáforo, Realizada en Excel.

Los datos proporcionados en la anterior Figura son supuestos con el fin de respetar la información confidencial del banco Davivienda y de sus clientes. Esta información detalla los procedimientos a los que se les da manejo y la organización exigida por la UAP para llevar al desembolso y alcanzar la meta de los comerciales.

5. Conclusiones

Durante el proceso de prácticas como estudiante de último semestre de la carrera de Negocios Internacionales en la Unidad de Activos Productivos (UAP) del Banco Davivienda, se lograron avances significativos en la optimización y en el seguimiento de los procesos. Al inicio los objetivos se establecieron en la vinculación, registro y actualización, lo cual brinda conocimiento para proporcionar ideas que ayudarán a agilizar el proceso continuo para el desembolso. Resumiré un poco de los logros alcanzados con las técnicas y protocolos propuestos a la empresa.

En primer lugar, se evidenció una mejora significativa en la gestión del cliente; Gracias a la implementación de la "Plantilla Semáforo", se agilizo la evaluación del estado de los clientes, para proseguir a un proceso final de desembolso, proporcionando también pautas actualizadas que minimizará el tiempo en el proceso de desembolso.

Seguido a esto, un sistema de envío de pagos programados post desembolso, ayudando a fortalecer la gestión de crédito a largo plazo en el historial crediticio de los clientes, así mismo, esto contribuye a la fidelización de los clientes con la UAP del Banco Davivienda S.A.

Recopilando todos los aportes obtenidos por ambas partes, podría decir que el Banco Davivienda y la UAP han sido escuela y cuna de conocimiento para fortalecer habilidades y destrezas, no solo aportaron conocimiento, si no que permiten a los practicantes ser parte de la casita roja.

Por último, se agradece al Banco Davivienda la oportunidad de contribuir en su Misión y Visión, y se espera que todos los esfuerzos ayuden a fortalecer la eficiencia y la calidad del servicio ofrecido por esta entidad líder. Esta experiencia no solo enriquece vidas laborales si no que proporciona el privilegio de hacer parte de una de las mejores organizaciones que tiene presencia en Latinoamérica en el sector financiero.

Referencias

- Banco Davivienda S.A. (s. f.). *Leasing activos productivos*. Davivienda Portal Empresas. https://www.davivienda.com/wps/portal/empresas/nuevo/menu/pyme/no_pare_de_crecer/leasing/activos_productivos!/ut/p/z1/hY5PC4IwAMU iwePbWNz uk2ww5KURJku8SU pYN0Mq3Rt28dg8J3e7zfDx7ksIJ8EE VilnpQdxdv DwSuJjsM9TvNuWaiOWZYeySE u8PVF4XgK4m9GfMOR8voTkkKu6B7bpAQIBJFI4ySJEkoJjj4P2VCTuIXcyJs00oCH cce7eR6ntY98ZK0FstGTEkCb1ke IE5PM6y-STj2FVrx-mWZ570BdzKcMQ!!/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/
- Banco Davivienda S.A. (s. f.). *Davivienda única empresa en Latinoamérica en recibir el premio “Lugar Excepcional para Trabajar” otorgado por Gallup*. Blog Davivienda. <https://blog.davivienda.com/detail/davivienda-unica-empresa-en-latinoamerica-en-recibir-el-premio-lugar-excepcional-para-trabajar-otorg>
- Banco Davivienda S.A. (s. f.). *Misión y Visión*. Davivienda fiduciaria. https://fidudavivienda.davivienda.com/wps/portal/fidudavivienda/inicio/Acerca_de_Nosotros/F_Mision_Vision!/ut/p/z0/04_Sj9CPyKssy0xPLMnMz0vMAfIjo8ziTdzN_T0s3YJ8Hc08TAw8Q0w8Xf1dA4wNvE30C7IdFQHKt6rH/
- Banco Davivienda S.A. (2023). *Política de tratamientos de datos personales*. Davivienda portal personas. https://www.davivienda.com/Documents/wcm?biblio=WCM_INTERNET_PERSONAS&nombre=PoliticaPrivacidad
- Business News Americas. (2023). *Banco Davivienda*. BNamericas http://www.bnamericas.com/company-profile/es/Banco_Davivienda_S.A,-Banco_Davivienda
- Méndez Pedraza, J. (2015). *La Importancia del Talento Humano en la Consecución de los Objetivos Organizacionales*. [Artículo académico, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14145/LA%20IMPORTANCIA%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20EN%20LA%20CONSECUION%20DE%20LOS%20OBJETIVOS%20ORGANIZACIONALES.pdf?sequence=1>

- Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2012). *Otro sí No.1 mediante el cual se modifica la Cláusula tercera del Contrato de Prestación de Servicios No.13.002-2020.*
https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=%2FConexionContent%2FWCC_CLUSTER-136201%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased
- Valdivia Campos, R. (2017). *Calidad de atención y fidelización de clientes en la financiera CrediScotia de la agencia independencia - distrito Trujillo, 2017.* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35700>
- Wa-Chong, T. G. (2023). *Davivienda es el mejor banco digital de Latinoamérica según Euromoney.* Diario La República. Tomado de
<https://www.larepublica.net/noticia/davivienda-es-el-mejor-banco-digital-de-latinoamerica-segun-euromoney>