

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL – DAVIVIENDA



PAULA FRANCHEZCA RODRÍGUEZ VIRGUEZ

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2018

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL – DAVIVIENDA

PAULA FRANCHEZCA RODRÍGUEZ VIRGUEZ

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

Asesora

Mg. MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Magister en Educación

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

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

Dr. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad de Negocios Internacionales

Nota de aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad de Negocios Internacionales

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Directora trabajo de grado

EDISÓN ORLANDO GARZON CESPEDES

Jurado

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS

Jurado

Villavicencio, Octubre 05 de 2018

Contenido

Pág.

Resumen.....	8
Introducción	10
1. Objetivos.....	11
1.1 Objetivo General	11
1.2 Objetivos Específicos	11
2. Información de la empresa	12
2.1 Nombre y Razón Social.....	12
2.2 Reseña Histórica.....	12
2.3 Misión.....	13
2.4 Visión	14
2.5 Estructura Organizacional	14
2.6 Mapa de procesos	14
2.7 Área de trabajo	16
3. Funciones laborales	17
3.1 Nombre del cargo	17
3.2 Objetivos del cargo.....	17
3.3 Descripción del área	17
3.4 Labores desempeñadas.....	18
3.4.1 Crédito de Vehículo Productivo.....	18
3.4.2 Crédito de Vehículo Particular.....	19
3.5 Dificultades	20
3.6 Pertinencia.....	20
4. Herramientas otorgadas por el banco.....	22
5. Impactos del cargo	23
6. Aportes profesionales por parte del estudiante.....	24
Conclusiones.....	25
Referencias	26

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Organigrama	4
Figura 2. Proceso de Radicación de Créditos Productivos	15
Figura 3. Proceso de Radicación de Créditos Particulares	16

Glosario

1. **CONECTA:** aplicativo que reúne los cursos para las capacitaciones de los empleados según su perfil en el Banco, e información corporativa.
2. **Crédito De Vehículo:** es un préstamo donde la entidad financiera otorga recursos a una persona natural o jurídica, para que adquiera un vehículo respaldando la obligación con garantía mobiliaria (prenda de vehículo).
3. **IBM:** aplicativo para el envío de sobres internos del Banco
4. **MTI:** aplicativo para la radicación de créditos para vehículo particular
5. **Regional Centro Sur:** Conjunto de 6 Sucursales del Banco Davivienda, entre ellas la Sucursal Meta Casanare.
6. **Sucursal Meta Casanare:** Seccional del Banco Davivienda constituida por 16 oficinas ubicadas en Villavicencio, Granada, Acacias, Puerto Gaitán y el departamento de Casanare}.
7. **UAP:** Unidad de Activos Productivos
8. **VOR:** aplicativo para la radicación de créditos para vehículo productivo.
9. **WORKPLACE:** aplicativo para la publicación de noticias de actividades realizadas por las áreas de trabajo

Resumen

El Banco Davivienda S.A. es una de las empresas que en Villavicencio brinda el espacio para que los estudiantes de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás Villavicencio, al culminar el proceso de formación académica de 8 semestres, formen parte del grupo empresarial Bolívar mediante la realización de las prácticas empresariales, como requisito para optar por el título de Profesional.

Mediante el presente informe, se da a conocer las funciones desempeñadas en el cargo de aprendiz universitario en la Unidad de Activos productivos del Banco. en un periodo de 960 horas comprendidas entre el mes de abril y octubre del presente año, donde se pusieron en práctica los conocimientos adquiridos durante la academia, contribuyendo, por un lado, al alcance de los objetivos de la organización, así como a la formación del profesional en potencia, destacando la importancia de la academia en el ámbito laboral y la pertinencia que esta tiene con los contenidos programáticos de la carrera.

De acuerdo con lo anterior el profesional en potencia durante su práctica apoya los procesos de la Unidad, zona Meta y Casanare, esto implica la perfilación de los clientes potenciales, estudio financiero, orientación en la compra de vehículo y radicación del crédito, para ser direccionado con la unidad de vehículo en la ciudad de Bogotá.

Palabras Clave. Davivienda, Aprendiz universitario, Negocios Internacionales, Práctica empresarial, informe, crédito de vehículo.

Abstract

Davivienda Bank is one of the companies that in Villavicencio provides the space for International Business students of the Santo Tomás University, when they complete the process of academic formation of 8 semesters, to make part of the Bolívar business group by conducting business practices, as a requirement to opt for the Professional title.

Through this report, the functions performed in the position of university apprentice in the Unit of productive assets of the Bank are made known. in a period of 960 hours between the month of April and October of this year, where the knowledge acquired during the academy was put into practice, contributing, on the one hand, to the achievement of the objectives of the organization, as well as to the training of the potential professional, highlighting the importance of the academy in the workplace and the relevance that this has with the programmatic content of the career.

In accordance with the above, the potential professional during its practice supports the processes of the Unit, Meta and Casanare area, this implies the profiling of potential clients, financial study, guidance in car purchasing and credit filing, to be addressed with the vehicle unit in the city of Bogotá.

Keywords. Davivienda, University apprentice, International Business, Business practice, report, vehicle credit.

Introducción

El Banco Davivienda es una de las más grandes e importantes entidades financieras del país; se caracteriza por ser una de las marcas más recordadas por los colombianos gracias a su buen servicio al cliente prestado por los funcionarios, su capital más valioso.

La empresa, tiene como objetivo principal generar valor, y no solo a sus clientes, sino también a toda su cadena organizacional que involucra además de accionistas y proveedores, a sus empleados. Toda esta cadena de valor, excelencia y éxito, se logra a través del constante trabajo por conocer a fondo sus clientes, el manejo adecuado del riesgo, la sinergia empresarial y el aprovechamiento de los recursos tecnológicos para mejorar sus procesos.

Es por eso que antes de dar inicio al ejercicio de sus funciones, el aprendiz universitario debe formarse bajo la cultura organizacional que tiene la empresa, destacando así principalmente los valores de la persona, como base estructural de las relaciones interpersonales que se tendrán en el ámbito laboral y comercial, característica del egresado tomasino y del funcionario de Davivienda que se basa en seres humanos íntegros prestos a ofrecer un servicio de calidad

Por su parte, La Universidad Santo Tomás, primer claustro universitario de Colombia, ha formado por largos años, profesionales íntegros en diversas carreras. Una de ellas es la facultad de Negocios Internacionales, la cual establece como alternativa para optar por el título de profesional la práctica empresarial, según lo establece el Reglamento general de Opciones de Grado.

El ejercicio de la práctica se desarrolla en un tiempo correspondiente a 960 horas, comprendidas hasta el 09 de octubre del año en curso, dando como resultado el presente informe final que evidencia los conocimientos, habilidades, destrezas y experiencia adquiridos en el desarrollo de la práctica profesional

1. Objetivos

1.1 Objetivo General

Dar informe de las actividades realizadas como aprendiz universitario en la Unidad de Activos Productivos del Banco Davivienda en Villavicencio, correspondientes al apoyo de las funciones operativas del área, a cargo de la Coordinadora de Crédito de Vehículo, cumpliendo con las actividades asignadas que permitan aportar positivamente a los objetivos de la organización y a la formación del profesional en Negocios Internacionales.

1.2 Objetivos Específicos

- Atender de manera oportuna a las dificultades presentadas en la solicitud de los créditos que se estén tramitando.
- Asistir con agilidad los procesos operativos de la Unidad de crédito de vehículo de la sucursal Meta y Casanare.
- Dar óptima respuesta a las metas propuestas por el área, así como la mejora continua en sus procesos y tareas asignadas.
- Capacitarse continuamente en las labores que la unidad de activos productivos requiere para su correcto funcionamiento en la sucursal.

2. Información de la empresa

El Banco Davivienda S.A. por más de 4 décadas ha participado activamente en la construcción de Colombia y se ha convertido en un referente importante en el sector financiero del país. Hace parte del Grupo Empresarial Bolívar, que por más de 75 años ha acompañado a las personas, a las familias y a las empresas en el cumplimiento de sus objetivos. Es reconocido por el manejo único de su imagen a través de la comunicación, convirtiéndolo en una de las 5 marcas más valiosas y el primer banco en recordación publicitaria de Colombia (DAVIVIENDA, Evoluci+on, 2015).

Su portafolio integral de productos y servicios atiende las necesidades de personas, empresas, sector rural, minería y energía, con innovación constante y ofertas exclusivas para cada segmento. Cuenta con un equipo de más de 16.000 personas para servir a más de 7 millones de clientes a través de 749 oficinas que además de Colombia, tiene operaciones en Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador y Miami, en los Estados Unidos (DAVIVIENDA, Evoluci+on, 2015).

2.1 Nombre y Razón Social

Banco Davivienda S.A. Establecimiento bancario comercial, de naturaleza privada.

2.2 Reseña Histórica

Se crea en 1972 la Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda con el nombre Coldeahorro, una oficina principal en Bogotá y 6 oficinas de atención al público en Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla. La empresa inicia operaciones con 23 funcionarios, un capital autorizado de 60 millones de pesos y la “Casita Roja” como símbolo, vigente hasta la fecha. Al siguiente año cambia su nombre por Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda, Davivienda, y es desde entonces que la entidad ocupa los primeros lugares en el sector financiero colombiano, innovando con productos y servicios. En 1997, Davivienda se convierte en banco

comercial con el nombre de Banco Davivienda S.A. Su concepto publicitario empieza a manejarse como “Aquí, lo tiene todo”, conservando la imagen de la Casita Roja. Es una entidad joven, dinámica, eficiente y líder en tecnología. A partir de este momento, el Banco Davivienda se enfoca en su consolidación en el sector financiero colombiano. En 2006 se fusiona con el Banco Superior, complementando su portafolio de productos, posicionándose en el primer lugar de la banca de personas y consolidándose como líder en productos de consumo en Colombia. Cuatro años después se culmina el proceso gradual de fusión operativa con Bancafé, sin afectar a los clientes de las dos entidades, prestándoles servicios adicionales y generando mayor eficiencia operativa. Asimismo, se le imprime fuerza a la consolidación comercial de los negocios de banca personal y banca empresarial (DAVIVIENDA, 2016).

2010 y 2011 marcan una nueva etapa en la organización con la exitosa emisión de acciones preferenciales, que les permitió apalancar su constante crecimiento, agregando mayor valor a los accionistas y convirtiéndolos en una mejor entidad para los clientes y funcionarios en los países en los que tiene presencia. 2012 es el año en que firma un acuerdo para que HSBC Costa Rica, HSBC Honduras y HSBC El Salvador formen parte del Banco, fortaleciendo su presencia regional, la adquisición de estas operaciones se formalizó a final de año marcando el inicio de una nueva etapa en la organización, conservando su foco en agregar valor a clientes, funcionarios y accionistas, con un portafolio ampliado de productos y servicios. Dos años más tarde, en el mes de septiembre se cerró el acuerdo por una de las firmas comisionistas de Bolsa más importantes del país, Corredores Asociados. Esta adquisición le permitió fortalecer su oferta de negocios en la línea de portafolios administrados por terceros (DAVIVIENDA, 2016).

2.3 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 (DAVIVIENDA, 2016).

2.4 Visión

Somos un conjunto de empresas privadas, sólidas y rentables. Compartimos una misma cultura corporativa y los mismos principios y valores corporativos (DAVIVIENDA, s.f.).

2.5 Estructura Organizacional

El banco Davivienda en Colombia está dividido en siete regiones, Antioquia, Bogotá y Cundinamarca, Centro Sur, Costa, Eje Cafetero, Santander y Arauca, y Valle y Cauca; cada regional se divide en sucursales. La sucursal Meta y Casanare se encuentra dentro de la regional Centro Sur. En Villavicencio se encuentra organizado como se observa en la figura 1.

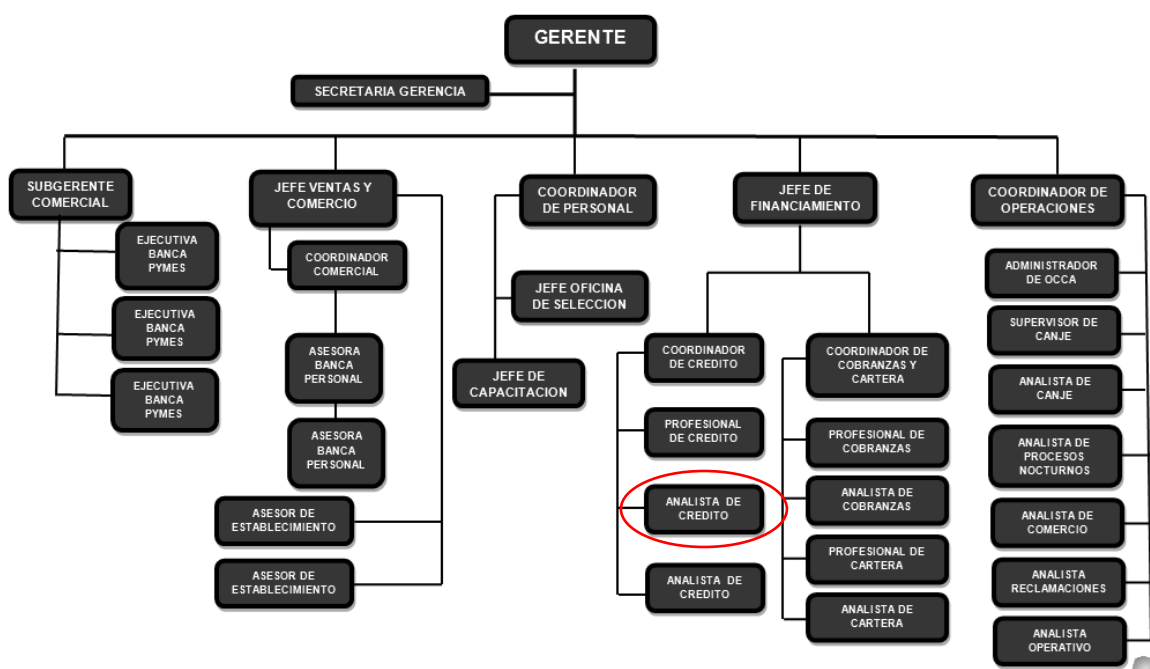


Figura 1. Organigrama - Banco Davivienda sucursal Meta y Casanare. Adaptado de la página web de Docplayer. (Alcaraz, 2016). <https://docplayer.es/8644427-Analisis-de-clima-organizacional-en-el-banco-davivienda-sucursal-cartagena-posterior-a-la-fusion-con-bancafe.html>

Nota: El círculo en rojo señala el área de trabajo ubicada para el cargo

2.6 Mapa de procesos

La unidad de Vehículo productivo creada en el 2006 para la financiación de vehículos públicos y particulares por medio de crédito y leasing, fusionada en el presente año con la unidad de leasing, da campo a la Unidad de activos productivos, donde se llevan a cabo los procesos de crédito para vehículos productivos y particulares.

Crédito de vehículo productivo: es un mecanismo de financiación para la adquisición; por parte de una persona natural o persona jurídica, de vehículos de carga o pasajeros que su negocio necesita. Los créditos que llegan a la unidad de vehículo de la sucursal Villavicencio son remitidos por 3 agentes diferentes, la primera que figura es el concesionario quien recibe directamente los clientes y les pide la documentación anteriormente nombrada para dar paso al crédito, el segundo agente intermediario son las oficinas de crédito quienes reciben clientes solicitando créditos de todo tipo incluyendo los de vehículo y por ultimo están las empresas de transporte quienes conocen aún más de entidades financieras que otorgan crédito con el fin de crecimiento financiero de las empresas. (ver figura2).

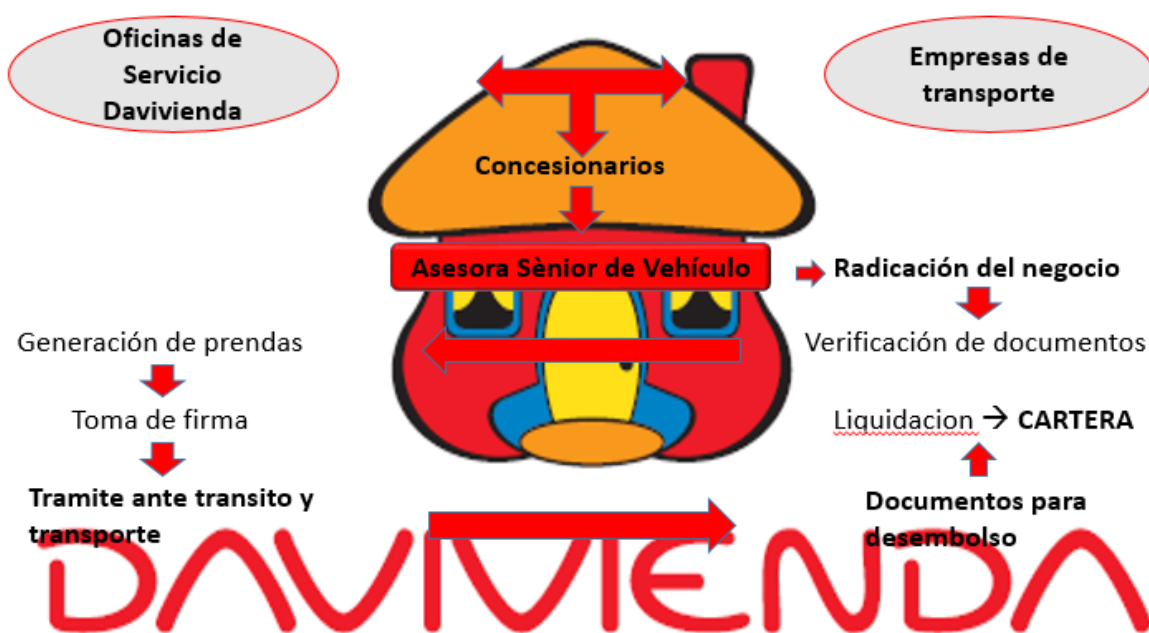


Figura 2. *Proceso de Radicación de Créditos Productivos*. Elaborado por González (2018).

Crédito en vehículo particular: a inicios del año 2015 el Banco Davivienda dio apertura a créditos para vehículo particular en la unidad de la Sucursal Meta y Casanare, permitiendo así

suplir las necesidades de los clientes por medio de una asesoría acertada y eficaz (ver figura 2). Para este proceso de radicación se utiliza otro aplicativo llamado MTI el cual es una herramienta más sencilla y rápida, permitiendo así dar respuestas ágiles y eficaces, además de contar con el apoyo constante del área de crédito, el cual realiza todo el perfeccionamiento del crédito.

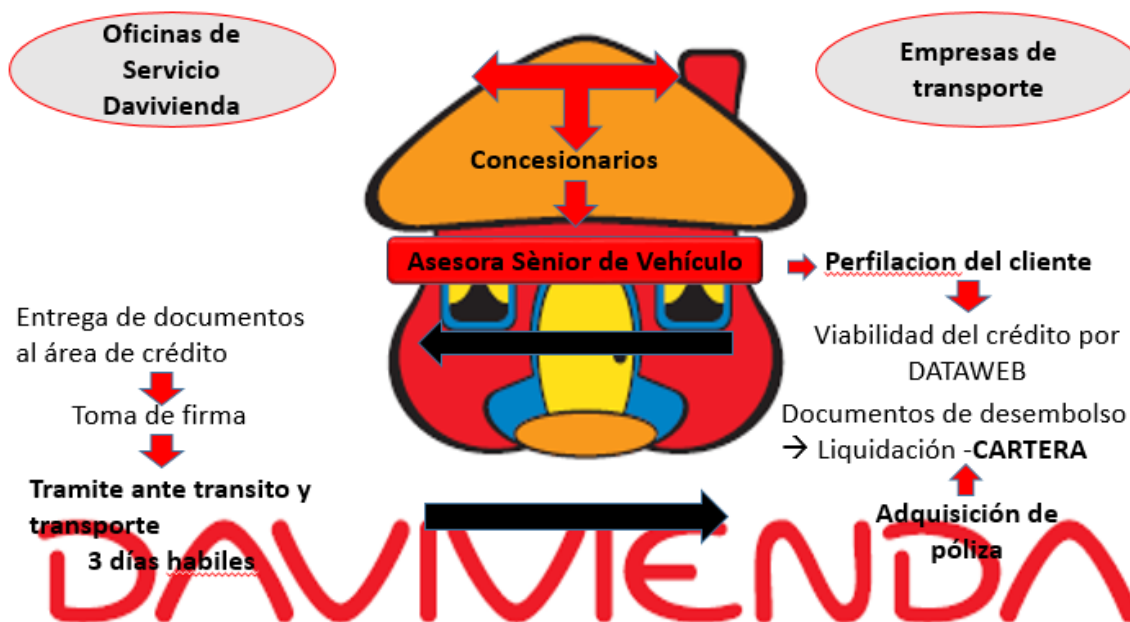


Figura 3. *Proceso de Radicación de Créditos Particulares*. Elaborado por González (2018)

2.7 Área de trabajo

Unidad de Activos productivos Meta y Casanare

Coordinador: Fabio sosa

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

Coordinadora Crédito de Vehículo: Carolina Ávila Muñoz

Tel: 6625003 Ext. 48173

Ejecutivas Pyme leasing: Paola Rugeles, Tatiana Ramírez

Tel: 6625003 Ext. 48145 - 48148

Analista III: Luisa Rodríguez

Tel: 6625003 Ext. 48146

3. Funciones laborales

Apoyo de actividades conexas a los procesos de solicitud de créditos para la adquisición de vehículos productivos y particulares.

3.1 Nombre del cargo

Aprendiz universitario en la Unidad de Activos Productivos.

3.2 Objetivos del cargo

- Atención al cliente; acompañamiento para la orientación en la adquisición de vehículo nuevo o usado, recepción y radicación de documentos para los procesos de solicitud de crédito de vehículo, y demás tareas conexas cuando éstas sean direccionadas por la ejecutiva comercial.
- Apoyar el ejercicio diario de las actividades operativas de la UAP; la comunicación constante entre oficinas y asesores para la atención de las solicitudes de crédito recibidas en la unidad.
- Desarrollar buenas relaciones comerciales con clientes y proveedores.

3.3 Descripción del área

La Unidad de Crédito de Vehículo, para la financiación de vehículos productivos y particulares por intermedio de concesionarios en modalidades de crédito y leasing, es lugar de la vacante de aprendiz universitario para el apoyo de las funciones operativas de la Asesora Master de Vehículo con el objetivo de agilizar todas las solicitudes remitidas por los clientes para los procesos de aprobación de un crédito para vehículo productivo o particular

3.4 Labores desempeñadas

En el desarrollo de las funciones como aprendiz universitario, se prestó apoyo a los procesos de la UAP (Crédito de vehículo), en las oficinas del segundo piso del Edificio Crédito Villavicencio desde el mes de abril hasta octubre del 2018.

3.4.1 Crédito de Vehículo Productivo

- ✓ **Recepción de Documentos en Vehículo Productivo:** El estudiante se encarga de perfilar al cliente, revisar y analizar la documentación, se verifica la experiencia crediticia en centrales de riesgo, además se verifica en RUNT (herramienta digital que permite obtener información detallada sobre algún vehículo) las garantías que el cliente adjunta, así mismo se confirma el valor comercial del vehículo en Fasecolda (herramienta para proporcionar una referencia aproximada de los valores comerciales promedio de los vehículos nuevos y usados).
- ✓ **Radicación del Negocio:** Una vez se validen los documentos, acorde a las políticas y restricciones de la entidad financiera, se prosigue a la radicación del crédito en el aplicativo VOR, se registra el negocio con la información básica del cliente y sus documentos soporte. Una vez se tenga el Pre aprobado se sigue con el proceso, se genera carta de aprobación y se envía a la asesora comercial para que ella se comuniquen con el concesionario, el cliente o la persona que refirió el crédito (informador de oficina).
- ✓ **Verificación Documentaria:** una vez se completan los documentos de los clientes, estos son enviados al área de operaciones que se encuentra en la ciudad de Bogotá, para que sean los analistas quienes den el último visto bueno para continuar a matricular el vehículo ante tránsito.
- ✓ **Generación de Prendas Vehículo Nuevo:** Se recibe facturas del vehículo y carrocería, se revisa el valor comercial VS valor aprobado, y se envían para que el área de vehículo genere las prendas.
- ✓ **Generación de Prendas Vehículo Usado:** Se solicita orden de inspección para la garantía, una vez se tenga los resultados de esta se procesa a revisar que coincida con el valor aprobado del crédito.

- ✓ **Toma de Firmas:** Se arma el paquete de toma de firmas, se cita al cliente, se coordina con el cliente, en caso de los clientes que se encuentran en otra ciudad para que se dirija a la oficina más cercana, se organiza los documentos de la toma de firmas y los soportes del cliente, por último, se envían por correspondencia interna del banco a la ciudad de Bogotá al grupo de perfeccionamiento de crédito de vehículo.
- ✓ **Trámite:** El trámite ante tránsito para que el vehículo quede con prenda al banco, se hace por medio de una persona autorizada por la financiera, o por el concesionario, la practicante se encarga de hacer firmar las prendas por la asesora comercial y el cliente para así mismo hacer la entrega al respectivo tramitador.
- ✓ **Solicitud de Tasa de Interés:** Por medio del correo corporativo la practicante solicita la respectiva tasa que le va regir al cliente en el momento del desembolso, cuando el cliente cuenta con un buen perfil, buen habito de pago y experiencia en su actividad, la asesora comercial de vehículo da atribuciones en la tasa de interés.
- ✓ **Póliza:** Para poder generar el desembolso, el cliente debe tomar la póliza todo riesgo para su vehículo bien sea por seguros Bolívar que hace parte de nuestra entidad financiera, o por otra aseguradora, la practicante se encarga de preguntar al cliente con quien toma la póliza, de ser con seguros Bolívar se solicita la cotización de la misma, la asesora se comunica con el cliente o concesionario para dar el respectivo valor y por último se emite la póliza. Cuando se endosa la póliza la aseguradora debe respaldar las exigencias del banco, es decir clausuras y certificación del pago en su totalidad.
- ✓ **Desembolso:** Se diligencia la autorización de giro con los datos de la persona a quien se va desembolsar los recursos todo el proceso evolucionaba con documentos escaneados vía correo para reducir tiempos de espera y así ser más ágiles en las respuestas a los clientes. Una vez desembolsado el crédito, el cliente debe recibir toda la información de interés acerca del producto aprobado por el banco (cuotas, tasas y beneficios) en el momento que él lo considere pertinente.

3.4.2 Crédito de Vehículo Particular

El proceso para la radicación de vehículos particulares tiene la característica de ser más ágil, ya que se cuenta con el apoyo del área de crédito en el mismo edificio, en el cual se guía el proceso desde la recepción de la solicitud hasta el desembolso, si es aprobado.

En esta oportunidad, una vez se radica en el aplicativo los documentos y solicitud de la persona natural, se procede a la espera de la respuesta del Banco sobre la aprobación del crédito. A continuación, si el crédito es para vehículo usado, se procede a inspeccionar el vehículo que el cliente eligió para verificar la información suministrada y se emiten las prendas si la inspección da resultado asegurable para finalmente realizar la toma de firmas, iniciar el trámite con tránsito y enviar al área de crédito para su liquidación y desembolso. Cabe aclarar que el proceso de inspección se omite para los vehículos nuevos; estos solo requieran de la factura emitida por parte del concesionario.

3.5 Dificultades

- ✓ El manejo de las diferentes actitudes, temperamentos y emociones de los clientes para darles una solución rápida y acertada por ser una característica del servicio que brinda el Banco.
- ✓ Acoplarse al ritmo de trabajo debido a las múltiples tareas concurrentes que eran asignadas a diario, obligando al aprendiz a trabajar bajo presión con el propósito de dar agilidad a los procesos.
- ✓ Debilidad en los conocimientos del área financiera, lo cual generaba inseguridad por no conocer a cabalidad cómo resolver cada situación de los clientes, lo cual se fortaleció con las capacitaciones brindadas por el Banco en las nuevas labores que la unidad de activos productivos requiere para su correcto funcionamiento en la sucursal.

3.6 Pertinencia

Una vez habilitado el cargo de aprendiz universitario, las actividades abarcaron el área financiera, económica y legal.

- ✓ Matemáticas financieras: comprender el manejo de tasas de interés cuando estas eran solicitadas ante el jefe y poder explicar su funcionamiento a los clientes

- ✓ Énfasis en Mercado: comprender la dinámica de las campañas publicitarias, actividades y demás en las que participaba y/o realizaba el Banco con sus clientes potenciales e identificar las razones por las cuales los empleados también éramos partícipes de ellas, y cómo podíamos usar estas estrategias al momento de dirigirnos a los clientes
- ✓ Derecho comercial: dio las bases para identificar con claridad el tipo de cliente que va a realizar el trámite de solicitud de crédito de vehículo de acuerdo a su actividad económica y brindar la información más acertada.
- ✓ Contabilidad empresarial: aprender a leer e identificar los documentos de ingresos recibidos por los clientes que soportaban las solicitudes de crédito, tales como la declaración de renta, débitos y créditos en los extractos bancarios, etc.

4. Herramientas otorgadas por el banco

Durante el tiempo de la práctica profesional, la Unidad de crédito de vehículo de la sucursal Meta y Casanare en la ciudad de Villavicencio, puso a disposición del aprendiz universitario todos los implementos necesarios que se requerían para el cumplimiento de las actividades solicitadas, tales como:

- Herramientas tecnológicas y de comunicación
- Aplicativos para los procesos (IBM, VOR, MTI, CONECTA, WORKPLACE)
- Correo corporativo
- Infraestructura
- Medios electrónicos
- Equipo de oficina
- Inducción al puesto de trabajo
- Capacitaciones en el área
- Beneficios corporativos del empleado

5. Impactos del cargo

Esta compañía brinda a todos sus empleados un trato cálido y muy humano que logra conectar a la persona con sus funciones diarias, además los compañeros de trabajo y la jefatura hacen de éste, un vínculo fraterno, logrando que el aprendizaje sea mucho más ameno para el practicante y su adaptación con las áreas de trabajo.

El cargo trajo consigo el fortalecimiento de lo aprendido durante la academia; permitió desarrollar las habilidades laborales. Deja también la certeza de que se logró dar lo mejor de sí misma ya que las actividades encargadas exigían capacitarse más en el tema para poder brindar la información a los usuarios de forma clara y correcta, lo que implicaba estar a la vanguardia de lo que sucedía en el Banco y con su entorno, lo cual se veía apoyado con la continua capacitación que Davivienda nos permitió tener para lograr atender todos los requerimientos hechos tanto por los jefes y clientes.

Es por eso que este ejercicio demuestra que la práctica empresarial es una gran oportunidad para reforzar los conocimientos, darnos a conocer en el mundo laboral y relacionarnos con este entorno, mientras se va creciendo profesionalmente.

Una gran motivación para el practicante es terminar sus funciones en esta gran compañía, con la oportunidad de poder vincularse y poder acceder a vacantes futuras del mismo banco tanto a nivel nacional como internacional y de esta manera iniciar nuestra vida laboral con una excelente entidad.

6. Aportes profesionales por parte del estudiante.

Considero que durante mi permanencia en la UAP del Banco Davivienda significó un óptimo desempeño de los procesos encomendados ya que fueron cumplidas a cabalidad las responsabilidades asignadas, en donde se pudo evidenciar:

- ✓ Agilidad en los procesos
- ✓ Oportuna respuesta de solicitudes
- ✓ Buen servicio al cliente
- ✓ Conocimientos en el área
- ✓ Proactividad y trabajo en equipo

Conclusiones

Los contenidos programáticos vistos en la carrera guardaban estrecha relación con las funciones del área, lo cual permitieron una ligera adaptación a las actividades destinadas para el cargo de aprendiz.

La práctica empresarial, es un escenario que permite adquirir experiencia y afianzarse en el mercado laboral. Es aquí donde el profesional en formación desarrolla sus habilidades y pone en práctica los conocimientos de la academia en el campo laboral, siendo así una de las opciones de grado más enriquecedoras ya que otorga a los practicantes la experiencia laboral que requiere el profesional junior.

El ambiente laboral donde se aprecia la importancia de los tiempos para dar cumplimiento a las solicitudes hechas por su superior, el buen trato y la calidad humana, son factores fundamentales para una plena formación como practicante; esto hace que las relaciones humanas que se establecen continuamente con los compañeros de equipo y clientes, y el trabajo en equipo, sean determinantes en la eficacia de los procesos.

Las labores para el cargo de aprendiz universitario en la Unidad de activos productivos del Banco Davivienda fueron cumplidas a cabalidad durante novecientas sesenta horas.

Referencias

- Alcaraz, A. (2016). *Docplayer*. Obtenido de <https://docplayer.es/8644427-Analisis-de-clima-organizacional-en-el-banco-davivienda-sucursal-cartagena-posterior-a-la-fusion-con-bancafe.html>
- Banco Davivienda S.A. (2015). *Evolución histórica*. Obtenido de https://www.davivienda.com/wps/portal/inversionistas espanol/inversionistas/AcercaBanco/quienes_somos/davivienda/
- Banco Davivienda S.A. (2016). *Quienes somos*. Obtenido de https://www.davivienda.com/wps/portal/inversionistas espanol/inversionistas/AcercaBanco/quienes_somos/davivienda/
- Banco Davivienda S.A. (s.f.). *Principios y Valores*. Obtenido de <https://www.davivienda.com.hn/banco/acerca-de-nosotros/historia-de-davivienda-colombia>
- González, L. (2018). *Proceso de crédito de vehículo particular*, Villavicencio, Colombia.
- González, L. (2018). *Proceso de crédito de vehículo productivo*, Villavicencio, Colombia.