

INFORME PRÁCTICAS EMPRESARIALES – DAVIVIENDA S.A



JAIR ALBERTO RAMIREZ AMAYA



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2019

INFORME PRÁCTICAS EMPRESARIALES – DAVIVIENDA S.A

JAIR ALBERTO RAMIREZ AMAYA

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

Asesor

ÉDISON ORLANDO GARZÓN CÉSPEDES

Especialista en Gerencia Logística

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2019

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. RODRIGO GARCIA JARA 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

BANCO DAVIVIENDA S.A

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad de Negocios Internacionales

ÉDISON ORLANDO GARZÓN CÉSPEDES

Director trabajo de grado

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Jurado

Villavicencio, Mayo de 2019

Tabla de contenido

	Pág
Resumen.....	8
Abstract	9
Introducción	10
1. Objetivos.....	12
1.1 Objetivo general	12
1.2 Objetivos específicos	12
2. Información de la empresa.....	13
2.1 Nombre y Razón Social	13
2.2 Reseña histórica	13
2.3 Historia.....	14
2.4 Organigrama Sucursal Meta y Casanare	15
2.5 Cultura de la empresa.....	15
2.5.1 Principios y valores.....	16
2.5.2 Misión.....	16
2.5.2.1. El servicio.....	16
2.5.3 Sostenibilidad.....	17
2.5.4 Líneas de negocio.....	18
3. Jefatura de zona.....	19
3.1 Gestión comercial.....	19
3.2 Cumplimiento.....	20
3.2.1 Bolsa de colocación.....	20

3.2.2 Bolsa de captación.....	21
3.2.3 Banca seguros-sinergia.....	21
4. Actividades desempeñadas	22
4.1 Herramientas utilizadas a lo largo de las prácticas	23
4.2 Informe saldos y productividad.....	23
4.3 Análisis financiero fundamental	24
4.4 Reunión Asesoras Pyme.....	24
4.5 Ranking Sarlaft.....	24
4.6 Reunión productos digitales.....	25
4.7 Seguimiento Gestión Maci.....	25
5. Celebraciones internas Davivienda.....	26
Conclusiones	27
Referencias bibliográficas	28

Tabla de ilustraciones

	Pág
Ilustración 1. Línea histórica Banco Davivienda.	14
Ilustración 2. Organigrama Sucursal Meta y Casanare	15
Ilustración 3. Misión Davivienda.....	16
Ilustración 4. Cultura Banco Davivienda.	17
Ilustración 5. Líneas de Negocio.....	18
Ilustración 6. Celebración Halloween	26
Ilustración 7. Celebración día del hombre	26

Resumen

La Universidad Santo Tomás como requisito para la obtención de del título como profesional en Negocios Internacionales cuenta como alternativa la realización de prácticas empresariales, las cuáles son la mejor opción para los estudiantes a la hora de elegir su 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. Al momento de desarrollar la práctica empresarial no solo se ponen a prueba los conocimientos adquiridos a lo largo de su carrera sino también será un proceso en el cual obtendrá nuevos conocimientos los cuales serán un gran valor agregado para su vida profesional.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado el presente trabajo dará a conocer lo aprendido durante el desarrollo de las prácticas empresariales en el Banco Davivienda SA como Profesional en Practica en apoyo a la Jefatura de Zona de la Sucursal Meta Casanare y a su vez dar un recorrido por aquellos procesos y/o actividades que le permitieron al 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 el 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.

Palabras clave: Jefe de Zona, Profesional en Práctica, Practica Empresarial, Sucursal Meta y Casanare.

Abstract

The University Santo Tomas as a requirement for obtaining the title as a professional in International Business as an alternative to compliance with business practices, the best step for students when choosing their choice of degree. The knowledge acquired in the course of his career in practice and in the learning of these new things, gain experience and implement strategies to achieve an efficient and effective development of the tasks entrusted. At the time of developing the business practice not only will be put to the test the knowledge acquired throughout his career but also the process will become a process in which he will give a great value for his professional life

Taking into account what was mentioned in the present work in the same place in the development of the practices in Banco Davivienda SA as a Practical Professional in the support of the Headquarters of the Meta Casanare Branch Area and in turn give a traveled through all the processes and / or activities that allowed students to enrich, increase and improve the skills in the personal and professional field that contribute to their growth, in addition to the contribution made in the different areas, the support and the best development of the same. In addition, evidence that work in a financial sector company tools that are obtained from the practice of knowledge acquired in the international business career, more specifically in the areas of financial analysis, accounting, finance, administration and management.

Keywords: Area Manager, Practical Professional, Business Practice, Meta Branch and Casanare

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, prácticas internacionales, 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.

Con base en lo anterior el día 20 de Septiembre de 2018 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 cuatro 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 Profesional en Practica en 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 al 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, brindar apoyo en la preparación de reuniones con temas de vital importancia para la sucursal y regional, 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 la herramientas internas del Banco.

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 apoyado en la aplicación de los conocimientos adquiridos en materias afines al sector financiero y administrativo sumado al conocimiento adquirido en los primeros días de inducción dentro del banco.

1.2 Objetivos específicos

- Desarrollar las actividades asignadas por el jefe a cargo en el tiempo y horario establecido.
- Relacionar los conocimientos adquiridos en la inducción que la Jefe de Zona proporcione durante los primeros días en el banco, para así llevar a cabo las actividades asignadas.
- 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.
- Tomar iniciativa en cuanto a la propuesta de nuevos métodos de llevar las tareas asignadas, para lograr mayor eficiencia al momento de llevarlas a cabo.
- Desarrollar las actividades pertinentes a la oficina de manera organizada y eficiente.

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 SA, 2019) 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 SA, 2019)

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 SA, 2019). 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. (Banco Davivienda SA, 2019)

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. (Banco Davivienda SA, 2019)

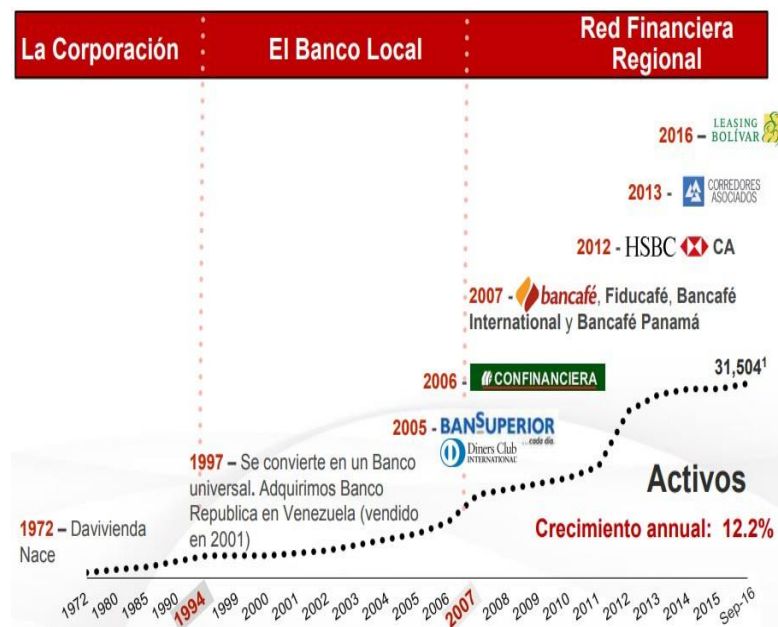


Ilustración 1. Línea histórica Banco Davivienda. (Banco Davivienda SA, 2019)

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.

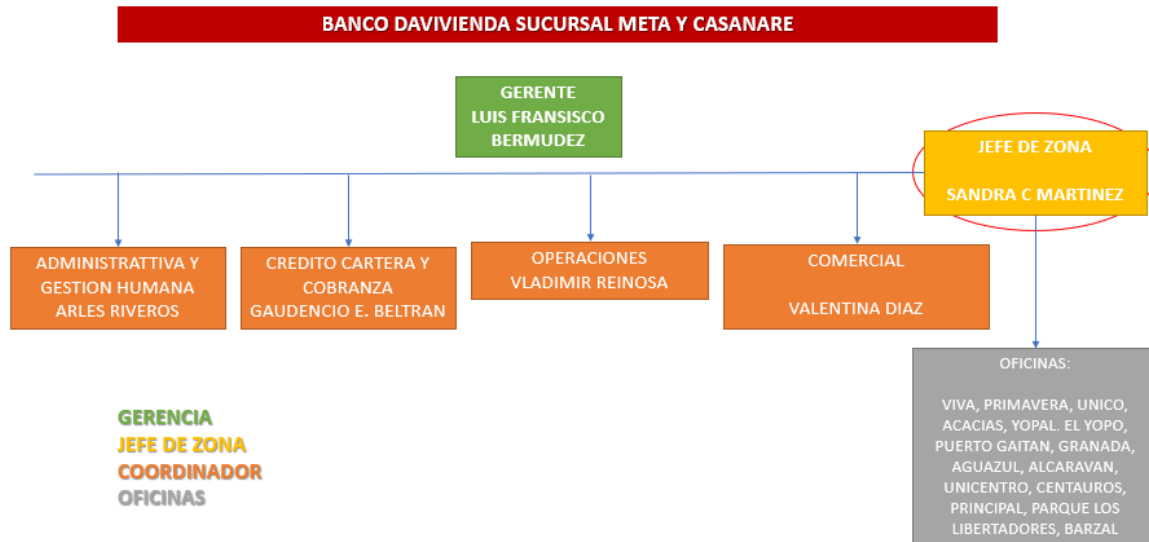


Ilustración 2. Organigrama Sucursal Meta y Casanare (Banco Davivienda SA, 2019)

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

2.5 Cultura de la empresa

El Banco Davivienda S.A. es una de las compañías que integran el Grupo Empresarial Bolívar, que, al ser declarado en el año 2003, reconoce de manera clara la unidad de propósito y dirección para todas las sociedades que hacen parte del grupo, brindando atención integral a sus clientes y satisfaciendo las necesidades a través de los productos que cada una de las compañías ofrecen. (Beneficios Davivienda, 2019)

2.5.1 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. (Beneficios Davivienda, 2019)

2.5.2 Misión.

Generar valor para nuestros accionistas, clientes, colaboradores y terceros relacionados, apoyados en las siguientes destrezas: Conocimiento del Cliente, Manejo del Riesgo, Tecnología Procesos Innovación, Sinergia Empresarial, Conocimiento del Negocio y Manejo Emocional de las relaciones. (Banco Davivienda SA, 2019)



Ilustración 3. Misión Davivienda (Banco Davivienda SA, 2019)

2.5.2.1. El servicio.

La satisfacción de nuestros clientes es nuestra razón de ser, por eso contamos con un equipo humano que genera valor a través de experiencias confiables, amigables y sencillas. Comprendemos a nuestros clientes, conocemos sus necesidades y dificultades, compartimos sus sueños, crecemos juntos y trabajamos para ofrecerles lo que requieren hoy y lo que necesitan para proyectar su futuro. (Banco Davivienda SA, 2019)

En Davivienda acompañamos a personas, familias, empresas y organizaciones en su empeño de lograr sus objetivos y anhelos, y hacemos su vida más fácil con soluciones innovadoras, basadas en el hondo conocimiento del negocio y la cultura de nuestros clientes. Así hemos logrado su satisfacción y su reconocimiento como un banco líder en servicio. (Banco Davivienda SA, 2019)

El reto, ahora, es ofrecer un completo servicio de banca digital, acorde con las urgencias que demandan las nuevas generaciones; tecnología de vanguardia y creatividad unidas para brindar soluciones tan sencillas como seguras. Recientemente incursionamos en nuevos canales como App Davivienda Móvil, App Empresas y App DaviPlata para todos los dispositivos móviles, además de Cajero Multiservicios, Punto Ágil y Chat en línea. Para hacer todo esto posible es necesario tener un alto sentido de la calidad: contamos con certificación ISO 9001, otorgada por SGS, como un Banco con un Sistema de Gestión de Calidad Fortalecido. (Banco Davivienda SA, 2019)

2.5.3 Sostenibilidad.



Ilustración 4. Cultura Banco Davivienda. (Banco Davivienda SA, 2019)

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 SA, 2019)

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 SA, 2019)

2.5.4 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 2018 le aportó US\$10,5 mil millones en créditos con más de 200 clientes. (Banco Davivienda SA, 2019)



Ilustración 5. Líneas de Negocio, (Banco Davivienda SA, 2019)

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 SA, 2019)

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 oficinas 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 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.

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 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.
- Crédito Pyme
- 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 SA, 2019). 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 bosa es conformada por los siguientes productos:

- Davida
- Seguro de Desempleo
- Multiriesgo

Para la jefatura de zona es 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 la actividades realizados 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 el 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 al practicante en el tiempo estipulado para su posterior envío a la jefe, generar alertas y desarrollar planes de acción para mejorar los resultados.
- Brindar apoyo en la preparación de reuniones con temas de vital importancia para la sucursal y regional.
- Llevar a cabo la planeación 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. (360, Radar)
- Realizar presentación para ser compartidas en Workplace y así mantener informados a los funcionarios del banco en cuanto a los procesos que van cambiando o mejorando.
- Preparar informes semanales para las correspondientes reuniones o seguimientos que se les hace a las oficinas.

En esta parte del trabajo se explicará detalladamente cada una de las actividades llevadas a cabo por el practicante como apoyo de la Jefatura de Zona

4.1 Herramientas utilizadas a lo largo de las prácticas

A continuación se especificaran todas las herramientas que el aprendiz utilizo a lo largo de la práctica empresarial, estas herramientas en su mayoría son herramientas que pertenecen al Banco Davivienda y por políticas del banco hay temas que no pueden ser mencionados en el trabajo.

Listado de herramientas con su respectivo significado:

- Radar: herramienta del Banco Davivienda, utilizada para llevar un control de las cifras generales y específicas del banco (Regionales, sucursales, zonas, oficinas y funcionarios), con ayuda de esta herramienta el aprendiz logro realizar los informes semanales y diarios requeridos para apoyo a la jefatura de zona, los trabajos más recurrentes hechos usando esta herramienta fueron: informe de saldos y productividad, informe de campañas y simultaneas, metas para la sucursal Meta y Casanare, planeación y gestión Maci entre otras consultas para hacer control a las oficinas pertenecientes a la sucursal.

- Correo institucional: es el correo por el cual se informa y envían todos los informes tanto a la Jefe de Zona y a las diferentes oficinas que conforman la Sucursal Meta y Casanare, adicionalmente se usa para informar acerca de eventos y reuniones.

- Aplicativo 360: Esta herramienta se usa para observar los datos de clientes y posibles clientes del banco.

- Conecta: Es un aplicativo en el cual se encuentra toda la información del banco, ranking de funcionarios, información táctica, informes de metas en todos los productos del banco.

4.2 Informe saldos y productividad

De manera semanal se realiza un conversatorio con los Directores de las oficinas de la sucursal Meta y Casanare en el cual se evalúan el crecimiento de saldos y productividad de los informadores, para ese conversatorio el practicante tenía la labor de realizar un informe en el cual tomaba los datos de una de las herramientas del banco donde se encuentran los datos y cifras de crecimiento de los saldos y la productividad de los informadores, luego de realizar el informe se

debía enviar a todas la oficinas y por ultimo enviarlo a la Jefe de Zona para su respectivo uso en el conversatorio. Este informe se realiza usando el radar herramienta del banco explicada anteriormente, el fin de esta tarea es tabular y organizar los datos tomados del radar por oficinas todo en un Excel para que al momento de la reunión semanal, La Jefe de Zona pueda tomar oficina por oficina y realizar su respectiva retroalimentación individual.

4.3 Análisis financiero fundamental

Ocasionalmente se me encargó realizar análisis de algunas empresas las cuales estaba solicitando al banco algún tipo de crédito, la labor del practicante consistía en analizar los balances y estados de resultado de las empresas de distintos años haciendo uso de una maqueta en Excel proporcionada por el banco en la cual se van insertando los datos de la empresa y la maqueta arroja un resultado el cual se analiza para ver qué tan viable es la empresa y así mismo informar a la Jefe de Zona si eran viables o no para la aceptación del crédito

4.4 Reunión Asesoras Pyme

También de manera semanal se realiza una reunión con las Asesoras Pyme para hacer seguimiento de la productividad y cumplimiento de brechas, para esta reunión el deber del practicante es asegurarse de que los archivos que se mantienen en un Drive usado por el banco sean alimentados con los datos actualizados por las asesoras y que los datos sean de la semana correspondiente a la cual se va a hacer la reunión, adicionalmente el practicante debe agendar las reuniones semana tras semana y encargarse de que todas las asesoras asistan de manera puntual, así mismo hacer recordatorio a la Jefe de Zona de la reunión. El fin de este informe y esta reunión semanal es llevar un control para lograr cumplir los objetivos y metas establecidas.

4.5 Ranking Sarlaft

De manera semanal sale un informe en conecta en el cual muestra cuantos clientes están pendientes de ser solucionados en algún tipo de proceso (créditos, reclamaciones entre otros procesos) con el banco y el deber del practicante consiste en que de manera semanal haga un

llamado a las oficinas que tengan clientes con más de 30 días sin ser atendidos y les consulte el estado de esos clientes para luego informar a la Jefe de Zona. El fin de esta tarea consiste en que por medio de estos informes semanales los Directores puedan estar más pendientes de los casos que aún están sin ser gestionados y así mismo solucionar de manera más eficiente, beneficiando a los clientes y por ende al banco, un cliente feliz y bien atendido siempre hablara bien del banco.

4.6 Reunión productos digitales

Todos los jueves de cada semana se realiza una reunión con los Directores Administrativos en las cuales se evalúan distintos los cuales por motivos políticas del banco solo puedo nombrar, los cuales son: productos digitales, campañas y simultaneas, errores faltantes de vinculación, todos ponen. Todos estos ítems son partes de un informe que el practicante elabora de manera semanal junto con el administrador de libranza el cual se encarga de la parte de productos digitales. La parte de campañas y simultáneas es tomada del radar y los demás ítems del archivo son tomados de un archivo en Drive que los Directores Administrativos diligencian a lo largo de la semana. El fin de esta reunión semanal es llevar un control de las oficinas en cuanto a los avances en los objetivos que se tienen planteados por el banco, hacer felicitaciones a las oficinas que cumplen y recomendaciones a las oficinas que no están cumpliendo.

4.7 Seguimiento Gestión Maci

Este seguimiento consiste en que de manera diaria el practicante por medio de una de las herramientas del banco (Radar) haga recopilación de información acerca de la gestión que deben hacer los funcionarios del banco en cuanto a la cantidad de prospectos para nuevos negocios, luego de tabular la información y organizarla en excel se hace envió a todos los directores de oficina y a la Jefe de Zona, este seguimiento se hace con el fin de incentivar y motivar a los funcionarios que no estén cumpliendo con las Metas establecidas.

5. Celebraciones internas Davivienda

A continuación, se compartirán algunas imágenes tomadas en eventos internos del Banco Davivienda, Halloween y el día del hombre:

El 31 de octubre de 2018 se realizó una pequeña celebración del día de Halloween conformada por los funcionarios del piso los cuales se pusieron de acuerdo para hacer un disfraz que hiciera juego con el uniforme.



Ilustración 6. Celebración Halloween, (Ramirez, 2018)

El día del hombre, las mujeres tuvieron un detalle muy agradable con los hombres del edificio:



Ilustración 7. Celebración día del hombre, (Ramirez, 2019)

Conclusiones

Como conclusión lo primordial es decir que tomar la opción de prácticas empresariales fue la mejor decisión que pude tomar, debido a que en estos seis meses se adquirieron conocimientos los cuales pueden ser complementarios a los obtenidos en los 4 años de formación dentro de la universidad, optar por esta opción de grado es darle un vistazo al mundo laboral de la manera más real posible, se da la oportunidad a conocer el funcionamiento de una empresa, se abren los ojos a unos horizontes a los cuales la universidad no nos puede llevar.

Seis meses dentro de una empresa no son suficientes para adquirir el conocimiento necesario para afrontar el mundo laboral, pero si dan un pequeño vistazo y nos prepara para lo que pueda suceder en el futuro, no hay nada más enriquecedor que aplicar los conocimientos que se aprendieron durante toda la estancia en la universidad y mejor aún adquirir nuevos conocimientos día a día.

Si pudiera hacer una recomendación a los estudiantes que vienen detrás les diría que lo mejor que pueden hacer es intentar hacer la opción de grado de prácticas empresariales, los conocimientos y experiencias que se adquieren son incomparables con otras opciones de grado, cada estudiante debería tener la oportunidad de vivir la experiencia práctica.

Por último y no menos importante es resaltar al Banco Davivienda por permitir a estudiantes universitarios llevar a cabo sus prácticas dentro de sus instalaciones, es un sueño poder hacer parte de una institución tan importante a nivel nacional e internacional, estar al lado de profesionales capacitados los cuales hacen del proceso de aprendizaje algo inolvidable.

Referencias bibliográficas

- Banco Davivienda SA. (2019). *Reseña Historica*. Obtenido de https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/grupo_bolivar!/ut/p/z1/rVLJbsIwEP0VeuBojbPHx1CJICSgbURDfImcYKhbYmcjtP36OhVST7iq1LnN6D3pLQMUdkAIG8SR9UJdtJ7Rv3cCR_d9XJmr5I5cXC0wsl9RDZW_OBBagJsYhuogU-CKx_fmAj_xn8GCrQuXR6y0Dp4BSd7
- Banco Davivienda SA. (2019). *¿Quiénes Somos?*. Obtenido de https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros
- Banco Davivienda S.A (2019). *Beneficios Davivienda*. Obtenido de <https://www.beneficiosdavivienda.com/informedesostenibilidad/quienes-somos.html>