

INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL



NATALIA JARAMILLO MADRIGAL

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2016

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL

NATALIA JARAMILLO MADRIGAL

Informe final de prácticas presentado para optar al título de Profesional en Negocios
Internacionales

Asesor

EDISON ORLANDO GARZÓN CÉSPEDES

Profesional en Comercio Exterior

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2016

Autoridades Académicas

P. JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

P. ERICO JUAN MACCHI CÉSPEDES, O.P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ANTONIO BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Nota De Aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

EDISON ORLANDO GARZÓN CÉSPEDES

Director Trabajo de Grado

PAOLA ANDREA CELIS CAJICA

Jurado

Villavicencio, Febrero de 2016

Dedico este trabajo a Dios quien siempre me brinda la luz en mi camino
mostrándome la mejor manera para superar los obstáculos
y seguir adelante.

A mis padres que toda mi vida se han preocupado por mi bienestar
y por enseñarme cómo actuar correctamente, basándome
en los valores que me han inculcado.

Agradecimientos

Agradezco en primer lugar a Dios ya que todo lo que hago lo hago en su nombre, porque es el que me guía y me acompaña en cada momento iluminando el camino que debo seguir.

A mis padres por darme el mejor ejemplo como personas, por enseñarme a que debo enfrentar los obstáculos con valentía, responsabilidad y esfuerzo, diciéndome que para cada situación existe una solución y no debo desistir, gracias por estar involucrados en todo mi proceso profesional brindándome siempre su apoyo y confianza, cada día despertando y terminándolos con consejos y palabras positivas, que han ayudado a formarme como una persona integral; gracias a mis hermanos que están siempre ahí de forma incondicional para ayudarme en diferentes circunstancias, gracias porque son los grandes responsables de que vea las situaciones de una manera realista y aterrizada. En lo largo de este proceso conocemos personas que impactan de manera positiva nuestra vida, agradezco enormemente la incondicionalidad y sobre todo por ayudarme a ser mejor cada día, porque aprendí que tenemos todas las cualidades, habilidades para realizar lo que queremos con perseverancia, paciencia y tranquilidad, gracias por estar conmigo en esta etapa tan importante.

Agradecida con mis amigos porque definitivamente mis días estuvieron llenos de felicidad, risas, y buenas experiencias por todo lo que compartimos, cada uno me dejó una enseñanza que me llevo conmigo; fueron para mí en varias ocasiones el lugar para olvidar un poco los malos momentos. Esto no sería posible sin la ayuda de nuestros docentes, a ellos muchas gracias por su tiempo y dedicación, por sembrar en nosotros conocimientos y enseñanzas que nos sirven para desenvolvernos y enfrentar las exigencias de la vida profesional y laboral.

Al Banco Davivienda que en el tiempo de práctica se convirtió para mí en una familia, que me dio la oportunidad de adquirir aprendizaje en la parte laboral, gracias porque son personas llenas de virtudes, que me enseñaron la importancia de trabajar en equipo y crear un ambiente agradable, siendo alegre con lo que hacemos, la unión que hace que cada trabajo asignado sea divertido de realizar.

Contenido

	Pág.
Glosario	9
Resumen	11
Introducción	12
1. Objetivos	14
1.1. Objetivo General.....	14
1.2. Objetivo Especifico	14
2. Justificación	15
3. Marco Referencial.....	16
3.1. Información general.....	16
3.1.1. Perfil Empresarial.....	16
3.1.2. Perfil Financiero	16
3.2. Historia	17
3.3. Misión.....	18
3.4. Nuestro propósito superior	18
3.5. Sector de la empresa	18
3.6. Portafolio de productos y servicios	18
3.7. Tipo de Contrato.....	19
3.8. Organigrama	20
4. Desarrollo de la práctica empresarial.....	21
4.1. Ejecutivo Premium plus.....	21
4.1.1. Funciones del practicante en el área Premium Plus	23
4.2. Asesor Senior Vehículo	24
4.2.1. Funciones del aprendiz en el área de vehículo	25
5. Aportes	29
5.1. Aporte en el cargo.....	29
5.2. Cuellos de botella	29
5.3. Solución de cuellos de botella	30
Conclusiones	31
Referencias bibliográficas	32

Lista de Ilustraciones

	Pág.
Ilustración 1. Organigrama de Banco Davivienda S.A.	20
Ilustración 2. Jornada Laboral	21
Ilustración 3. Multiportafolios Dafuturo	22
Ilustración 4. Base de datos importadores y exportadores	23
Ilustración 5. Herramienta de vehículo Vor	26
Ilustración 6. Créditos radicados	26

Glosario

- ❖ Atributos de Producto: Características inherentes a los productos y servicios ofrecidos por Davivienda.
- ❖ AAA: Calificación máxima que otorgan las sociedades de Rating a una emisión de renta fija. Indica una elevadísima solvencia, tanto para pagar los intereses como para devolver el principal que se pidió prestado a los inversores.
- ❖ Desembolsos: Entrega por parte del Banco del valor de un préstamo.
- ❖ Destinación o Destino: Es la finalidad para la cual se entregan los recursos al deudor, por medio de una obligación garantizada.
- ❖ Deudor: Es la persona natural o jurídica que se encuentra obligada a dar cumplimiento de una obligación garantizada y que figura como tal en los registros del FNG.
- ❖ DTF: Tasa promedio ponderada de las captaciones en certificados de Depósito a Término - CDT's - de los bancos, corporaciones financieras, compañías de financiamiento comercial y las corporaciones de ahorro y vivienda. Generalmente, esta tasa se da en modalidad trimestre anticipado. Su cálculo es semanal y refleja la tasa de interés una semana atrás.
- ❖ Ficha Técnica del Producto: Instrumento utilizado por el Banco para el diseño o definición del producto o servicio que involucra aspectos tales como estándares de tiempos de respuesta y atención, operacionales, transaccionales, segmentos de clientes a los que van dirigidos, atributos y valores de los productos, costos y tarifas, canales de comunicación con el consumidor, información a entregar, derechos y obligaciones, consecuencias del incumplimiento, manejo seguro del producto y servicio, guiones de información para los diferentes canales.

- ❖ **Inversión:** Es el flujo de producto de un período dado, que se usa para mantener o incrementar el stock de capital de la economía. El gasto de inversión trae como consecuencia un aumento en la capacidad productiva futura de la economía. La inversión bruta es el nivel total de la inversión y la neta descuenta la depreciación del capital. Esta última denota la parte de la inversión que aumenta el stock de capital. En teoría económica el ahorro macroeconómico es igual a la inversión.
- ❖ **Persona Jurídica:** Es un sujeto de derechos y obligaciones que existe físicamente pero no como individuo, sino como institución y que es creada por una o más personas físicas para cumplir un papel.
- ❖ **Persona Natural con Negocio:** Son personas para quienes la mayoría de sus ingresos (50% + \$1) provienen del ejercicio de una actividad comercial productiva o de la prestación de un servicio, (con o sin establecimiento de comercio).
- ❖ **Sistema de Amortización:** Plan de pagos para la cancelación de una deuda en el plazo y condiciones pactadas. Determina el valor de las cuotas periódicas, la periodicidad del pago, la porción de las cuotas que se destina a la amortización de capital y de intereses
- ❖ **Tasa de Interés:** Es el precio que se debe pagar por utilizar fondos ajenos, expresado en un porcentaje dentro de un período de tiempo. Las tasas de interés pueden estar expresadas en términos nominales o efectivos. Las nominales son aquellas en que el pago de intereses no se capitaliza, mientras que las efectivas corresponden a las tasas de intereses anuales equivalentes a la capitalización de los intereses periódicos, bien sea anticipadas o vencidas.
- ❖ **Premium Plus:** Categoría utilizada para identificar las personas con ingresos de 15 millones hacia arriba o una cantidad considerable de activos; es decir clientes con exceso de liquidez.
- ❖ **Vehículo Productivo:** vehículos de carga o pasajeros que los clientes necesitan para realizar las actividades comerciales a las que se dedican.

Resumen

En el presente informe el lector encontrará un análisis detallado de las funciones realizadas durante las prácticas profesionales llevada a cabo en la entidad financiera Banco Davivienda desde el día 19 de Agosto de 2015.

Se expone las actividades comerciales y financieras que tuvo que desempeñar la practicante, realizando el acompañamiento a los clientes Premium Plus y realización de trámites necesarios para apertura y manejo de cuentas a nivel internacional.

Adicionalmente se realizaron diferentes actividades de apoyo en el área de vehículo productivo, donde se ofreció el apoyo necesario para los clientes a nivel regionales que deseaban aumentar su capacidad productiva, adquiriendo créditos para el pago de vehículos ofrecidos por los diferentes concesionarios que tienen alianza con el banco.

Palabras Clave: Banco, Entidad Financiera, Crédito, Vehículo Productivo, Cliente Premium

Introducción

El Banco Davivienda S.A es una entidad bancaria con más de cuarenta años apoyando a los colombianos brindando soluciones en la construcción de sus sueños, convirtiéndose en un referente de gran importancia en el sector financiero de Colombia. Davivienda hace parte del Grupo Empresarial Bolívar, el cual lleva alrededor de setenta años en el sector financiera ofreciendo gran variedad de servicios a personas, familias y empresas. El portafolio de productos y servicios ofrecido atiende de manera integral las necesidades de personas y empresas del sector rural, minería y energía, con un gran enfoque hacia la innovación continua que permita una oferta exclusiva para cada uno de los segmentos de los que hacen parte los clientes.

Cuenta con más de 15000 empleados a través de 743 oficinas en todo el país, adicionalmente se cuenta con 2400 puntos de atención Daviplata y cerca de 2000 ATM's a nivel regional. Además de Colombia, el banco realiza operaciones en Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador y Miami, en los Estados Unidos.

Davivienda es una de las marcas más queridas y recordadas por los colombianos. El desarrollo del concepto publicitario “en estos momentos su dinero puede estar en el lugar equivocado” ha sido uno de los más exitosos en Colombia, merecedor de importantes premios y reconocimientos.

Los comerciales alegres y descomplicados realizados por el banco se han convertido en un factor de recordación para los colombianos, asociando a la empresa con adjetivos como amabilidad, dinamismo, profesionalismo y alegría. El símbolo que representa a Davivienda ante los colombianos desde el año 1973 es la Casita Roja, convirtiéndose en un elemento cotidiano y que genera confianza ante sus clientes.

Dentro de la amplia variedad de servicios brindados por la empresa se encuentra el área de Asesor Senior de Vehículo enfocado en atender las necesidades de clientes que desean realizar la adquisición de vehículos productivos. Por otro lado se encuentra el área de Ejecutivo Premium Plus

el cual guía y asesora clientes con un activo patrimonial específico y un nivel de ingresos alto buscando maximizar el rendimiento de las inversiones realizadas por dichos clientes.

Las anteriores fueron las áreas en las cuales se realizaron las prácticas empresariales apoyando a cada uno de los ejecutivos, poniendo a disposición los conocimientos adquiridos en el ámbito universitario y las habilidades personales del practicante, generando estrategias y ofreciendo soluciones que permitieron alcanzar las metas establecidas y cumplirle a los clientes que solicitaron productos y/o servicios del banco.

1. Objetivos

1.1. Objetivo General

- Afianzar los conocimientos adquiridos en la formación universitaria mediante la práctica empresarial, adquiriendo habilidades estratégicas y comerciales, que permitan construir y enriquecer el perfil profesional y personal.

1.2. Objetivo Especifico

- Aprender a desenvolverse dentro del entorno laboral de una entidad pública o privada.
- Enfrentar los retos y metas que se presenten en la realización de las actividades de un cargo laboral.
- Brindar apoyo al ejecutivo Premium Plus y de vehículo para el cumplimiento de las Metas comerciales establecidas.
- Generar soluciones a los clientes que soliciten productos y/o servicios del área encargada.

2. Justificación

La formación profesional de una persona es un conjunto de conocimientos aprendidos y experiencias vividas que forma el carácter de un profesional integral, cada una de las fases de aprendizaje van dirigidas a otorgar a los estudiantes las herramientas necesarias para ser competentes en el ámbito laboral y empresarial; De tal manera que realizar una opción de grado es el último eslabón en la formación de los estudiantes como futuros profesionales.

En este caso la opción de grado escogida fue la práctica empresarial, considerando que es una experiencia que enriquece y complementa el perfil profesional, poniendo a disposición los conocimientos adquiridos durante la carrera y las diferentes habilidades con las que cuenta cada persona.

El Banco Davivienda como entidad financiera reconocida a nivel nacional e internacional representa un reto y una gran oportunidad para la practicante de aprender del funcionamiento de una entidad privada tan reconocida, aportando una experiencia inigualable para un profesional en proceso de formación en el ámbito laboral.

3. Marco Referencial

3.1. Información general

El banco Davivienda S.A es una entidad financiera que cuenta con más de 15000 empleados que se encuentran distribuidos en 743 oficinas, tiene 2400 puntos “Daviplata” y 2000 ATM`s a nivel regional. Sus más de cuatro décadas desde su creación lo abalan como una entidad confiable ante los colombianos; además de hacer parte del grupo empresarial Bolívar el cual tiene una amplia experiencia de más de 70 años. (Banco Davivienda, 2016)

3.1.1. Perfil Empresarial

- ✓ Davivienda es una de las marcas financieras más reconocidas en Colombia.
- ✓ Tercer banco en Colombia por activos.
- ✓ Crecimiento de los activos en Junio2015 de 28.0%vs. Junio2014.
- ✓ Crecimiento anual de cartera en Junio2015 de 28,8%.
- ✓ Crecimiento continuo de la utilidad: Resultado en 2014 USD\$ 355 millones.

3.1.2. Perfil Financiero

- ✓ Activos:USD\$26,2 miles de millones,
- ✓ CarteraBruta:USD\$19,9 miles de millones
- ✓ Depósitos:USD\$16,5 miles de millones
- ✓ Patrimonio:USD\$2,7 miles de millones
- ✓ ROAE:18,6%
- ✓ ROAA:1,92%
- ✓ Solvencia:12,1%
- ✓ Calidad:1,87%
- ✓ Cobertura:150,5%
- ✓ TierI:7,1

3.2. Historia

Todo comienza en 1972 cuando se crea la Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda con el nombre Coldeahorro, la cual tendría su oficina principal en la ciudad de Bogotá y tendría sus 6 oficinas de atención al cliente en la ciudad de Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla. En un comienzo la empresa trabajaría con un capital autorizado de 60 millones de pesos, 23 funcionarios y la “Casita Roja” como el símbolo principal que perduraría hasta la fecha. En el año 1973 Coldeahorro decide cambiar su nombre a Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda, Davivienda. Desde ese entonces la entidad sería reconocida por la constante innovación en productos y servicios, posicionándola como una de las mejores entidades en el sector financiero colombiano.

En el año 1997 Davivienda evolucionaría de gran manera convirtiéndose en un banco comercial dinámico, eficiente y líder en tecnología con el nombre de Banco Davivienda S.A, su concepto publicitario seguiría representado por la “Casita Roja” y la frase “Aquí, lo tiene todo”, a partir de este año el Banco Davivienda se enfocaría en consolidarse en el sector financiero colombiano. Para el 2006 Davivienda opta por fusionarse con el Banco Superior, consolidándose como líder en productos de consumo en Colombia. En el año 2007 Davivienda incursiona en el ámbito internacional por medio de su fusión con el Banco Bancafé, estableciendo su presencia en Panamá y Miami lo que le permite expandir su portafolio de servicios y llegar a nichos de mercado que hasta el momento no manejaba. De esa manera su portafolio crediticio se expande y ofrece productos para categorías de vivienda, consumo y comercial.

Entre 2010 y 2011 el banco evolución como organización al realizar emisiones de acciones preferenciales, con el fin de captar inversiones que permitieran el apalancamiento necesario para financiar el crecimiento constante que tenía la entidad y poder demostrar mayor solidez a sus clientes. En el año 2012 Davivienda fortalece su presencia a nivel internacional con la firma de un acuerdo con HSBC Costa Rica, HSBC Honduras y HSBC El Salvador para que formen parte del Banco, lo cual significó un aumento en los productos y servicios del portafolio ofrecido a los clientes, funcionarios, accionistas.

La oferta de negocios en la línea de portafolios administrados por terceros debido a la adquisición realizada por la comisionista de Bolsa más importante de Colombia, Corredores Asociados. Con esto el Banco Davivienda siguió demostrando su interés por tener productos más integrales para sus clientes de tal manera que genere mayor confianza. (Banco Davivienda, 2016) (Banco Davivienda, 2016)

3.3. 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
- Manejo Emocional de las relaciones

3.4. Nuestro propósito superior

“Enriquecer la vida con integridad”

3.5. Sector de la empresa

Financiero

3.6. Portafolio de productos y servicios

- ✓ Cuenta de Ahorro
- ✓ Cuenta Corriente
- ✓ Crédito de Vivienda

- ✓ Crédito de Libranza
- ✓ Crédito de Libre Inversión
- ✓ Compra de Cartera
- ✓ Pago de Proveedores
- ✓ Pago a Pensiones
- ✓ Nómina Débito
- ✓ Cupo de Crédito Empresarial
- ✓ Tarjeta de Crédito Empresarial
- ✓ DaviPlata
- ✓ Activos administrados
- ✓ Fondo de Pensiones Voluntarios
- ✓ Fondo de inversiones
- ✓ Inversiones internacionales

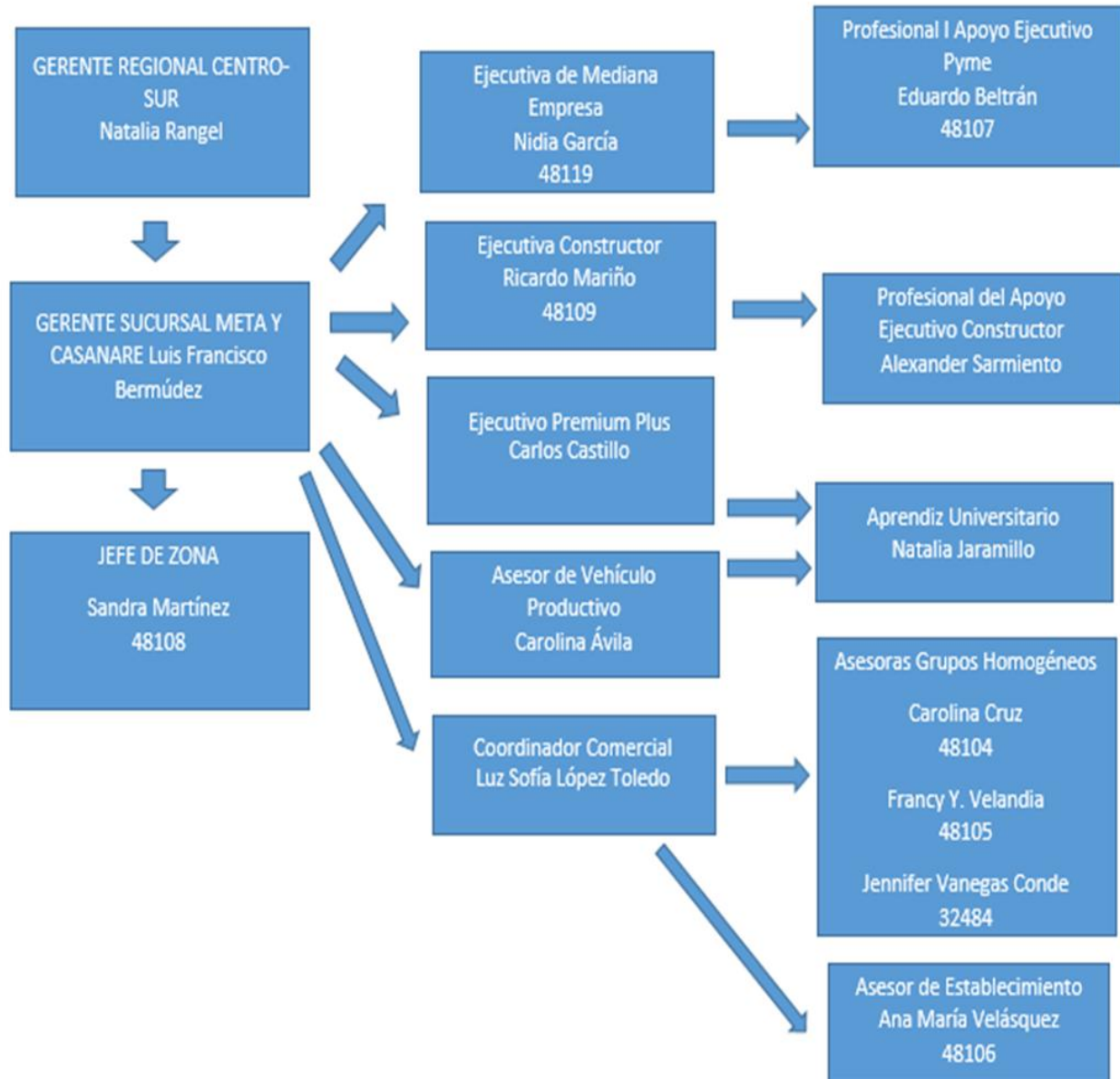
(Banco Davivienda, 2016)

3.7. Tipo de Contrato

Contrato de aprendizaje fijo por 6 meses, con un apoyo de sostenimiento equivalente a 950.000 pesos mcte.

3.8. Organigrama

Ilustración 1. Organigrama de Banco Davivienda S.A.



Fuente: Elaboración propia con datos de Banco Davivienda

4. Desarrollo de la práctica empresarial

Ilustración 2. Jornada Laboral



Fuente: Tomada por el autor

4.1. Ejecutivo Premium plus

Es aquella persona encargada de trabajar con los clientes más importantes del Banco Davivienda ya que estos cuentan con ingresos mensuales significativos y además tienen gran conocimiento financiero lo que hace un perfil interesante para profundizar comercialmente con productos de inversión financiera como por ejemplo:

Dafuturo: Es un método de ahorro en el cual se puede realizar un aporte de manera periódica, cuenta además con un multiportafolios que contiene una variedad de productos de inversión, cada uno con su perfil de riesgo ofreciendo diferentes maneras de obtener rentabilidad.

Ilustración 3 Multiportafolios Dafuturo

Nombre	Política de Inversión	Perfil de Inversión
Estable	Renta fija de corto plazo denominada en pesos colombianos	Conservador
Renta Fija Pesos	Renta fija de mediano y largo plazo denominada en pesos colombianos	Moderado
Renta Fija Global	Renta fija de mediano y largo plazo emitida en moneda extranjera	Moderado
Diversificado	Renta Fija y Renta Variable local e Internacional con mayor participación en renta fija local	Moderado
Moderado	Renta fija y renta variable local con mayor participación en renta variable	Agresivo
Acciones Colombia	Renta variable local principalmente de emisores colombianos	Agresivo
Acciones Global	Renta variable de emisores internacionales	Agresivo

Fuente: Página Banco Davivienda.

Fondo de Inversión Colectiva Daviplus Renta Fija Pesos: Es una opción para aquellos clientes que quieren invertir de manera segura a mediano o largo plazo en títulos emitidos por el estado (TES).

Fondo de Inversión Colectiva Superior: En esta opción se pueden realizar una inversión mínima de dinero y con bajo riesgo; dentro de los principales beneficios de esta inversión es la disponibilidad inmediata del dinero y poder contar con el rendimiento diario que genera la inversión realizada.

CDT: es un título valor que puede realizar tanto una persona jurídica o natural en el cual desde el principio se pacta la tasa de rendimiento y el plazo en el cual se puede retirar la inversión y las ganancias generadas de aquella inversión.

Fondo de Inversión Colectiva Daviplus Acciones Colombia: es una forma de invertir en portafolios diversificados en los cuales se puede adquirir acciones de la Bolsa de Valores de Colombia, y tener la asesoría de expertos en el tema.

4.1.1. Funciones del practicante en el área Premium Plus

Acompañé al ejecutivo en cada una de las visitas a los clientes con el fin de generar mayor conocimiento, con esto facilité el seguimiento que debía hacer a cada uno de ellos en cuanto a los productos que les interesaba adquirir en temas de inversión financiera.

Hice seguimiento a los referidos suministrados de las oficinas de Villavicencio, esto para el pago de incentivos a las informadoras que trabajaban con los clientes más importantes del banco (Premium Plus); lo hice mediante una tabla Excel que se debía actualizar cada día con la información dada en el aplicativo de cliente 360; la finalidad de este seguimiento es que me permitía informarle al ejecutivo en que producto o servicio le interesa adquirir o invertir a cada cliente y así realizar su debida gestión para hacer el cierre de negocio con cada uno. Además enviar un formato de manera mensual con los clientes que han sido carterizados al ejecutivo.

Como aporte voluntario gestioné ante cámara de comercio una base de datos en la que se encuentran los importadores y exportadores de Villavicencio, donde se destacaron clientes potenciales para el área, luego realicé una investigación de cada uno de ellos para filtrar aquellas personas con el perfil Premium, posteriormente hice el primer contacto vía telefónica para darle a conocer los productos internacionales que ofrecen las filiales del banco Davivienda, los beneficios y ventajas que estos le brindan en su actividad laboral, y de esta manera concerté junto con el ejecutivo varias visitas con clientes interesados en obtener los productos.

Ilustración 4. Base de datos importadores y exportadores

CÁMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO BASE DE DATOS DE LAS PERSONAS NATURALES (ORG. JUR.01)- ESTA BASE DE DATOS SE TOMO DEL PROGRAMA VIGENTES CCY 2015						
MATRICULA	ORGANIZACION	EST-MATRICULA	RAZON SOCIAL	FEC-MA	CIU-1	IMPORT
118540	PERSONA NATURAL	MA	SANTAMARIA LUZ	20041006	G4719**	Comé EXP
227882	PERSONA NATURAL	MA	MORENO GONZAL	20120228	G4711**	Comé EXP
240732	PERSONA NATURAL	MA	PRIETO RAMIREZ	20121029	H5221**	Activi EXP
250281	PERSONA NATURAL	MA	HERRERA FITZGE	20130604	S9511**	Mante EXP
250702	PERSONA NATURAL	MA	GUEVARA BALLE	20130614	N7710**	Alquil EXP
284931	PERSONA NATURAL	MA	BRAVO ARDILA DI	20150930	G4723**	Comé EXP
6079	PERSONA NATURAL	MA	ROJAS TORRES U	19810622	A0141**	Cria d EXP
70694	PERSONA NATURAL	MA	RINCON ESPITIA E	19990622	G4719**	Comé EXP
88407	PERSONA NATURAL	MA	VARGAS CASTRO	20020201	G4761**	Comé EXP
103953	PERSONA NATURAL	MA	UMANA RUIZ MON	20030825	G4642**	Comé IMP
107095	PERSONA NATURAL	MA	SALGADO RINCO	20031216	G4651**	Comé IMP
124209	PERSONA NATURAL	MA	NOVOA VILLAR PI	20050330	G4752**	Comé IMP
140865	PERSONA NATURAL	MA	BAQUERO SANTIA	20060425	I5630**	Experi IMP
143128	PERSONA NATURAL	MA	CESPEDES RINCO	20060620	G4530**	Comé IMP
144274	PERSONA NATURAL	MA	AVILA RODRIGUE	20060717	G4771**	Comé IMP
150246	PERSONA NATURAL	MA	LONDOÑO ALFON	20070104	G4642**	Comé IMP
157988	PERSONA NATURAL	MA	HURTADO ACOST	20070626	G4512**	Comé IMP
172450	PERSONA NATURAL	MA	MADRIGAL HERRE	20080721	G4541**	Comé IMP
182849	PERSONA NATURAL	MA	ROJAS RINCON FE	20090430	F4290**	Cons IMP
185715	PERSONA NATURAL	MA	CASANOVA HERR	20090706	G4751**	Comé IMP
187037	PERSONA NATURAL	MA	CEBALLOS JIMEN	20090805	G4742**	Comé IMP
199422	PERSONA NATURAL	MA	PIÑA TOBIAS ANA	20100521	G4771**	Comé IMP
200272	PERSONA NATURAL	MA	GONZALEZ MEND	20100610	G4652**	Comé IMP
204855	PERSONA NATURAL	MA	GUERRERO PACH	20100921	G4645**	Comé IMP
205140	PERSONA NATURAL	MA	CORTI PARRA JUA	20100928	G4774**	Comé IMP
205464	PERSONA NATURAL	MA	FERNANDEZ DURA	20101005	G4774**	Comé IMP
207751	PERSONA NATURAL	MA	GIRALDO ORJUEL	20101201	G4631**	Comé IMP
232588	PERSONA NATURAL	MA	BAUTISTA GALLE	20120502	G4723**	Comé IMP
235291	PERSONA NATURAL	MA	FRANCO LEAL JAI	20120704	G4653**	Comé IMP
242775	PERSONA NATURAL	MA	MURCIA UMA?AM	20130103	F4290**	Cons IMP

Fuente: Cámara de Comercio

Realicé toda la parte operativa del cargo Premium Plus, que incluía el diligenciamiento de formatos en español e inglés para la apertura de cuentas internacionales de las filiales Panamá y Miami, además gestioné la vinculación de los clientes en la comisionista del Banco Davivienda. También ayudé a solucionar los problemas que se les presentaron a los clientes con estos productos, ejemplo el bloqueo de sus tarjetas o banca en línea, cancelación de cuentas entre otros.

4.2. Asesor Senior Vehículo

Es la persona encargada de la colocación en créditos de vehículo productivo, analiza el perfil de los clientes interesados en este tipo de financiación ya que el banco cuenta con ciertas políticas y requisitos para la adquisición de vehículo, además es responsable de establecer lazos comerciales con todos los concesionarios del Meta ya que estos le refieren clientes potenciales para darles viabilidad y generar el cierre de negocio con ellos, encargándose de todo el proceso operativo que éste puede tener. También el ejecutivo de vehículo establece estrategias para ayudar al cumplimiento de las metas de las oficinas de la regional Meta y Casanare del Banco Davivienda.

El representante del cargo cuenta con un amplio conocimiento y experiencia en el sector que le permite diferenciar los principales perfiles de clientes, las necesidades específicas para las cuales está solicitando el crédito, los requisitos que son necesarios cumplir y el segmento en el cual se va a desempeñar; a saber existen dos segmentos de vehículo productivo, en primer lugar se encuentran los vehículos de carga entre los cuales están las camionetas, camiones, volquetas y tracto camiones; por otro lado están los vehículos dedicados al transporte de pasajeros que son los de transporte urbano, intermunicipal, especial y taxi.

Adicionalmente es necesario que el Asesor Senior conozca a fondo la tramitología que se debe llevar a cabo para legalizar la adquisición del vehículo, ya que de esta forma se asesora de una manera más completa al cliente y se presta un servicio integral que crea fidelidad con el Banco.

4.2.1. Funciones del aprendiz en el área de vehículo

Mi función en este cargo fue ser un apoyo integral en todas las funciones que debe desempeñar el Asesor Senior de Vehículo, ya que este cargo tiene bastantes exigencias operativas que de no contar con el apoyo del practicante resulta una carga laboral excesiva que limita el rendimiento del área y por tanto el cumplimiento de las metas se verían afectadas.

Radiqué negocios de vehículo productivo que refieren las oficinas y concesionarios, analizando cada uno de ellos que cumplan con los requisitos del perfil del banco, donde tener experiencia crediticia y en el sector de transporte y estar con los documentos al día para dicho crédito; después de haber analizado y entrevistado al cliente, cargaba el negocio mediante el aplicativo VOR exponiendo en el todas la características, que monto solicita, valor comercial del vehículo, comentarios comerciales entre otros y así dar a conocer el perfil del cliente; esto se envía a los analistas para que terminen de establecer si hay completa viabilidad o no.

Ilustración 5. Herramienta de vehículo Vor

https://vor.confinciera.com/Gdn/SolicitudesEdicion.aspx?ver=8059081

Inicio

- Parametrización
 - Adjuntar Imágenes a Solicitud
 - Visor de Imágenes
- Solicitudes
 - Ingreso de Solicitud
 - Consulta Solicitudes
 - Consulta Solicitudes Por Cedula
 - Consulta Solicitud Por Nombre
 - Resultado Evaluacion
 - Historial Mensajes Por Solicitud
 - Historial Mensajes Por Estado
 - Historial Cliente

Datos de Negociacion

Sucursal	09_VILLAVICENCIO / Meta
Monto Solicitado	143.430.000 *
Tipo de Operacion	Credito
Plazo Meses	48 *
Valor Vehículo a Financiar	188.600.000 *
Concesionario	DIRECTO
Identificación Vendedor	1.121.838.438
Apellidos y Nombres Vendedor	DIANA SARMIENTO
Canal	Oficina
Estrategia	2KC3

Observaciones

Observaciones Comercial

Cliente dedicado a la actividad ferretera, CONSTRULLANOS DEPOSITO DE MATERIALES, empresa constituida desde hace mas de 5 años, vende en su almacen todo tipo de articulos ferreteros, y para su distribución en la ciudad tiene una volqueta. particular placas

Observacion Analista

09-10-2015:PTE PRESENTAR EN COMITE 13-10-2015:SE REvisa OPERACION EN COMITE, SE CONSIDERA VIABLE, CLIENTE CON EXPERIENCIA EN EL SEGMENTO DE TRANSPORTE CON 2 VOLQUETAS LAS CUALES TRANSPORTAN MATERIALES PETREOS PARA CARPETROL EN ACACIAS META.

Fuente. Aplicación de Confinciera

Apoyé al ejecutivo también en la radicación de vehículo particular siendo este más fácil y rápido que el de vehículo público, por medio de las herramientas dadas por el Banco Davivienda como por ejemplo el Dataweb que es donde se permite conocer si hay viabilidad del crédito y también con el portal de Vehículo Particular Davivienda.

Llevé a cabo todas las verificaciones de los negocios una vez dada la respuesta por parte del analista, tuve que establecer además comunicación con los asesores de los concesionarios para ayudar a seguir con todo el proceso después del pre- aprobado.

Realicé toda la parte operativa con la que cuenta el cargo de vehículo, como contactar a los clientes para hacer la toma de firmas, enviar las cartas de aprobación a los concesionarios, generar inspecciones y seguros, hacer la solicitud de tasa especial para cada cliente esto dependiendo de su perfil, pedir documentación pendiente a clientes y a los asesores.

Ilustración 6. Créditos radicados

1	Nombre	Fecha	Estado	Actividad	Teléfono	Ciudad	Monto solíc.	Valor comercial	Marca y Modelo
2	Alexander M...	14/09/2015	rechazado	conductor	3115047923	Acacias	49.000.000	70.000.000	
3	Alberto Varg...	16/09/2015	rechazado	profesional esp.	3115575604	Granada	116.000.000	145.000.000	nissan castar 2006
4	Antonio Mota...	25/09/2015	rechazado	transportador	3112643471	Villavicencio	134.540.000	96.100.000	2 microbuses
5	Didier Diaz	29/09/2015	Desembolsado	transportador	3123677747	arsuca	25.520.000	31.990.000	chevrolet automovil taxi 2016
6	Jhon Harold	29/09/2015	Desembolsado	transportador	3166177089	Arauca	33.210.000	36.900.000	chevrolet automovil taxi 2016
7	ilse Jimenez Jim...	05/09/2015	Desembolsado	comerciante	3138724687	Villavicencio	39.000.000	67.000.000	chevrolet camioneta NHR 2016
8	niel Alberto Sanc...	06/10/2015	Desembolsado	comerciante	3103088704	Acacias	100.000.000	145.000.000	Mack tractocamion
9	Edgar angulo	13/10/2015	rechazado auto...	transportador	3133979031	Villavicencio	124.110.000	177.300.000	kenworth tractocamion 2012
10	is Miguel Monsal...	14/10/2015	Desembolsado	transportador	3115406142	Villavicencio	60.000.000	56.700.000	Nissan microbus 2011
11	Rafael Roa	14/10/2015	Pendiente inspección	transportador	3114886645	tauramena	100.000.000	198.300.000	Tractocamion kenworth 2012
12	Lisbet Mancilla	28/10/2015	Desembolsado	Empleada	3133901609	Granada	39.600.000	44.000.000	Renault Automovil
13	Jose Porras	19/10/2015	Ingresado	comerciante	3134111722	Mitu	56.000.000	64.000.000	camion nhr 2013
14	Willian Rojas	21/10/2015	Ingresado	comerciante	3002078654	Villavicencio			
15	Jhon Harold nuev...	26/10/2015	Desembolsado	transportador	3156023156	Tame			
16	Icen Socha Patiño	28/10/2015	Desembolsado	transportador	3207093744	Yopal			
17	Ian Gozalez Gonz...	28/10/2015	pendiente factura	comerciante	3102305910	Arauca	30.000.000	37.000.000	taxi 2015
18	inia Rojas Manriq...	03/11/2015	pendiente factura	transportador	3124480478	Tame	53.000.000	75.990.000	Camión modelo 2013
19	rio Elber Maldona...	10/11/2015	ingresado	conductor	3102827352	Yopal	110.800.000	138.500.000	Kenworth tractocamion 2008
20	Ana Elisa Rojas	10/11/2015	pendiente factura	Propietaria hotel R.	3125651024	Acacias	94.500.000	105.000.000	Nissan Frontier 2016
21	acar Javier Clavij...	11/11/2015	Desembolsado	Comerciante	3115014979	Caqueza	54.000.000	65.000.000	
22	arieny Sandoval	17/11/2015	rechazado	Transpote	3143345866	Granada	73.578.000	87.000.000	Tractocamión mack 2012
23	Jose Alexander	17/11/2015	Desembolsado	Agricultor	3123505149	Granada	100.000.000	140.000.000	Camioneta Nissan Navara 2016
24	Paola Trujillo	18/11/2015	ingresado	Agricultura	3144498184	Granada	31.200.000	39.000.000	Camion NHR 2011
25	le Ever Tovar Guzm...	18/11/2015	Ingresado	Conductor	3218406536	Tauramena	29.095.200	32.328.000	Taxi 2016
26	iguel Angel Molar	18/11/2015	Desembolsado	Conductor	3194507654	Villavicencio	70.000.000	110.000.000	Microbus 2012
27	muel Rojas Gutier...	10/12/2015	Pendiente inspección	transportador			53.200.000	76.000.000	Microbus 2009
28	rios Alberto Vane...	17/12/2015	Pre-aprobado	Ganadero	3125210537	Yopal	35.900.000	65.990.000	Camioneta Mahindra 2015
29	andro Antonio Gom...	16/12/2015	verificación	Agricultor	3123337883	Granada	56.000.000	80.000.000	Pendiente confirmar vehiculo
30	irmen Molina e h...	19/11/2015	Desembolsado	Comerciante	3105679063	Tame	131.200.000	328.000.000	Volquete Internacional 2015

Fuente: Elaborada por el autor.

Ayudé a gestionar la parte de legalización del vehículo público ante tránsito, como el conocimiento de los documentos requeridos para cada caso y así asesorar a los clientes, estuve en constante contacto con el tramitador autorizado del banco para conocer cómo iba el proceso y qué hacía falta para así dar un servicio efectivo y oportuno.

Hice la vinculación, actualización y seguimiento de la mayoría de concesionarios con el banco, para poder generar la comisión a cada asesor por el negocio que ha sido referido, para esto visité a cada uno de ellos; además llevé un control específico ya que las políticas de comisión varían dependiendo de cada concesionario.

Asesoré en la oficina a clientes que manifestaban gran interés en saber sobre el servicio manejado por el área. En la feria de vehículo realicé visitas a diferentes concesionarios para ayudar en la parte comercial y cumplir con la meta establecida por el banco.

Hice el seguimiento a diferentes campañas, de cómo iban los desembolsos, que cantidad de negocios había radicado las oficinas del Meta y Casanare, y generé un informe para la jefatura que lo solicitaba; para que así facilitara a la implementación de estrategias que se debían llevar a cabo para que todo fuera un éxito.

Ayudé a solucionar problemas que se iban presentando desde que iniciaba el proceso de negocio, daba acompañamiento a los clientes una vez los créditos se habían desembolsado, como por el ejemplo gestionando ante cartera casos que requieren pronta solución.

5. Aportes

5.1. Aporte en el cargo

Desde que comencé el vínculo laboral con el Banco Davivienda S.A puse a disposición mis habilidades y los conocimientos adquiridos a lo largo de mi vida y en el ámbito universitario, de tal manera que el cargo que se desempeñé llenó las expectativas de la directiva, generando soluciones y estrategias oportunas que mejoraron la eficiencia del área en el cual trabajé. Más allá de lo anterior, considero que el mejor aporte radicó en las ganas de aprender que siempre demostré, ya que el ambiente laboral y las exigencias del cargo me eran desconocidas; aun así mostré gran interés a cada indicación de mis jefes.

Por otra parte el Banco Davivienda S.A aportó para mi vida personal y laboral conocimiento invaluable, en cada una de las actividades desempeñadas conté con el acompañamiento necesario y la actitud más cordial para lograr los objetivos propuestos. De mis jefes aprendí el carácter y la responsabilidad con la que se deben asumir cada una de las tareas encomendadas, demostrando respeto y agradecimiento a la entidad que da la oportunidad de realizarse profesionalmente.

5.2. Cuellos de botella

A pesar de contar con las herramientas, instalaciones y la ayuda cordial de los empleados de la entidad, como en cualquier trabajo se presentaron situaciones en las cuales se puso a prueba el carácter y la capacidad de respuesta del practicante; en primer lugar debido a la exigencia de cumplimiento de metas de los jefes, en algunos momentos tuve que responder a los requerimientos de mis dos jefes más allá de los espacios establecidos para cada uno, interrumpiendo en varias ocasiones las actividades asignadas. En segundo lugar, en los últimos días finalizando la práctica el computador que me fue asignado sufrió averías en el software que impidieron su uso, ya que fue necesario ser llevado a reparación para evitar que el daño se aumentara.

5.3. Solución de cuellos de botella

A pesar de que los espacios laborales con cada uno de los ejecutivos estaban establecidos debí organizar mí tiempo de tal manera que pudiera responder con la solicitud de cada uno de ellos, brindando el apoyo en los momentos que más lo necesitaban. Por otro lado, cuando se me informó de que debía prescindir del computador asignado para mí, decidí buscar otros medios con los cuales me pudiera apoyar y así evitar que aquel incidente no afectara la eficiencia de mis resultados.

Conclusiones

La formación integral de un profesional está compuesta por diferentes habilidades, conocimientos y experiencias que permiten tomar la mejor decisión en los momentos que se requiere, es por esto que a pesar de que mi etapa universitaria me dejó conocimientos fundamentales para mi desempeño profesional, era necesario poner a prueba aquellos conocimientos en un entorno laboral exigente, y de esta manera poder evaluar en qué situaciones el conocimiento bastaba y en que otras era necesario complementarlo con el instinto a la hora de tomar decisiones importantes.

Las prácticas empresariales permitieron mi desenvolvimiento en un entorno laboral dentro de una entidad privada que me aportó aún más conocimientos y experiencias que fortalecieron mi carácter y mi capacidad de respuesta ante los inconvenientes, demostrándome que el aspecto laboral tiene variantes y pruebas que no se pueden calcular, y que se debe estar preparado en todo momento.

Con la oportunidad que me presentó la práctica empresarial de conocer el ámbito profesional culminó un período de bastante aprendizaje académico para dar comienzo a una etapa de mi vida en la que aquellas bases académicas serán el soporte para las infinitas experiencias que están por llegar, no me queda más que sentimientos de agradecimiento por todo lo que me aportó la formación académica y la práctica empresarial, y seguiré dando siempre lo mejor en este nuevo ciclo.

Referencias bibliográficas

Banco Davivienda. (2016). *Estructura Corporativa*. Obtenido de davivienda.com:
<https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/b930247c-291c-4629-a28b-70cf4c6321e4/New+Equity+Story+3T15+VF.pdf?MOD=AJPERES>

Banco Davivienda. (2016). *Historia*. Obtenido de davivienda.com:
https://www.davivienda.com/wps/portal/inversionistas espanol/inversionistas/AcercaBanco/quienes_somos/davivienda/

Banco Davivienda. (2016). *Presentación Corporativa*. Obtenido de davivienda.com:
https://www.davivienda.com/wps/portal/inversionistas espanol/inversionistas/AcercaBanco/quienes_somos/davivienda/