

INFORME PRÁCTICAS EMPRESARIALES – DAVIVIENDA S.A.

VALERIA AGUIRRE BELTRAN

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO

2017

INFORME PRÁCTICAS EMPRESARIALES – DAVIVIENDA S.A.

VALERIA AGUIRRE BELTRÁN

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

Asesor:

Esp. MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Especialista en Administración de Negocios

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO

2017

## **AUTORIDADES ACADÉMICAS**

**P. JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.**

Rector General

**P. MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O. P.**

Vicerrector Académico General

**P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.**

Rector Sede Villavicencio

**P. FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P.**

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

**Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN**

Secretaria de División Sede Villavicencio

**Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS**

Decano Facultad de Negocios Internacionales

**Nota De Aceptación**

---

---

---

---

---

**JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS**

Decano de Facultad

---

**MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE**

Director Trabajo de Grado

---

**EDISON ORLANDO GARZÓN CESPEDES**

Jurado

**Villavicencio, Agosto de 2017**

## Contenido

	<b>Pág.</b>
RESUMEN .....	8
INTRODUCCIÓN .....	9
1. BANCO DAVIVIENDA S.A. ....	10
1.1. Historia.....	11
1.2. Organigrama Sucursal Meta y Casanare.....	11
1.3. Cultura de la empresa.....	12
1.3.1. Propósito superior. ....	13
1.3.2. Principios y valores.....	13
1.3.3. Misión. ....	13
1.3.4. El servicio. ....	13
1.3.5. Sostenibilidad.....	14
1.4. Cubrimiento .....	16
1.4.1. Líneas de Negocio.....	16
1.4.2. Participación de Mercado en Segmentos y Productos Estratégicos.....	17
2. JEFATURA DE ZONA .....	19
2.1. Cumplimiento .....	19
2.2. Gestión Comercial .....	19
2.2.1. Bolsa de Colocación. ....	20
2.2.2. Bolsa de Captación. ....	21
2.2.3. Sinergia .....	22
3. ACTIVIDADES.....	24
3.1. Gestión Comercial .....	24
3.1.1. Colocación .....	24
CONCLUSIONES .....	31
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	32

## Lista de imágenes

	<b>Pág.</b>
Imagen 1.Línea Histórica del Banco Davivienda .....	11
Imagen 2. Cultura Banco Davivienda. ....	13
Imagen 3. Sostenibilidad Banco Davivienda .....	15
Imagen 4.Líneas de Negocio.....	16
Imagen 5. Participación de Mercado por segmentos .....	17
Imagen 6.Participación en Cartera de Vivienda.....	18
Imagen 7.Comunicación con las oficinas.....	26
Imagen 8.Evidencia gestión comercial .....	27
Imagen 9. Ranking de Productividad informadoras.....	30

## Lista de Diagramas

	<b>Pág.</b>
	.
Diagrama 1.Organigrama Sucursal Meta y Casanare Banco Davivienda S.A.S .....	12
Diagrama 2. Elaboración de metas.....	27
Diagrama 3.Trazabilidad.....	29

## Resumen

El presente trabajo dará a conocer el conocimiento adquirido por la estudiante en el desarrollo de sus prácticas empresariales, a su vez proporcionará un recorrido por aquellos procesos y/o actividades que le permitieron explotar, ampliar y mejorar sus habilidades, en áreas personales e intelectuales que aportaron a su crecimiento profesional. Adicionalmente, brindara un panorama sobre cómo el trabajo en una empresa del sector financiero permite poner en práctica algunos de los conocimientos adquiridos en las aulas de la universidad; por tal motivo es preciso mencionar que dicho trabajo mostrará sin lugar a duda la percepción obtenida por la estudiante, esto por llevar a la práctica los conocimientos anteriormente adquiridos y reflejados en cada una de las labores que tenía a su cargo y en las que se desenvolvía como aprendiz universitaria del Banco Davivienda, más específicamente como apoyo de la Jefatura de Zona.

Palabras clave: Gestión Comercial; Cumplimiento; Jefatura de Zona.

## **Introducción**

El presente trabajo se elabora con el fin de exponer los conocimientos y experiencia adquiridos por la estudiante en el desarrollo de sus prácticas profesionales, puesto que es de gran importancia establecer la relación entre la teoría dada en la universidad y los conocimientos adquiridos a partir de la práctica en el campo laboral. Las prácticas empresariales llevadas a cabo por la estudiante como Apoyo de la Jefatura de Zona le permitieron ampliar sus saberes desde el primer día de trabajo, así mismo se dio inicio a una amplia y constante capacitación sobre el Banco Davivienda y los diferentes productos ofrecidos por el mismo en los que se efectuaron las actividades realizadas por la misma.

Dentro de las principales labores de la practicante estaba monitorear los resultados comerciales de la sucursal, para en conjunto con la jefatura de zona generar alertas y desarrollar planes de acción que permitieran mejorar los resultados, además de brindar apoyo en la preparación de reuniones y en el seguimiento del cumplimiento de las tareas por parte de las oficinas.

## **1. Banco Davivienda S.A.**

Entidad del sector financiero, con más de 40 años de experiencia, destacada en Colombia por sus servicios ofrecidos a través de Banca Personas, Banca Pyme, Banca Patrimonial, Banca Territorial, Banca Internacional y DaviPlata; siendo reconocido en este momento como el tercer banco a nivel nacional por activos, el segundo por cartera y el primero en consumo y recordación publicitaria en Colombia, siendo una de las 5 marcas más valiosas. (Banco Davivienda S.A., 2017) A su vez tiene reconocimiento por la cobertura a nivel internacional por su presencia en Estados Unidos, Honduras, El Salvador, Costa Rica y Panamá. Cuenta con un equipo de 17.000 empleados con 743 oficinas y 2.000 ATM'S a nivel regional; contando con un portafolio integral de productos y servicios que atiende las necesidades de personas, con innovación constante y ofertas exclusivas para cada segmento. (Banco Davivienda S.A., 2017)

El Banco Davivienda S.A es una de las compañías que integran el Grupo Empresarial Bolívar, uno de los reconocidos y más importantes grupos empresariales del país, capaz de reconocer de manera clara la unidad de propósito y dirección para todas las sociedades que hacen parte del grupo, 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 que cada una de las compañías ofrecen, sosteniendo una sinergia constante entre todos los productos ofrecidos. (Banco Davivienda S.A., 2017) Por ser el mayor accionista del Banco Davivienda es el que define e impulsa los valores corporativos del banco, llevándolo a tener una propuesta de valor eficaz y competitiva.

## 1.1.Historia

Banco Davivienda S.A tuvo su inicio como una entidad financiera orientada a los créditos para vivienda, la cual originó el símbolo de la Casita Roja, que es vigente hasta la fecha. Una entidad caracterizada por la evolución y crecimiento constante a través de los años, tal y como se puede evidenciar en la imagen 1.

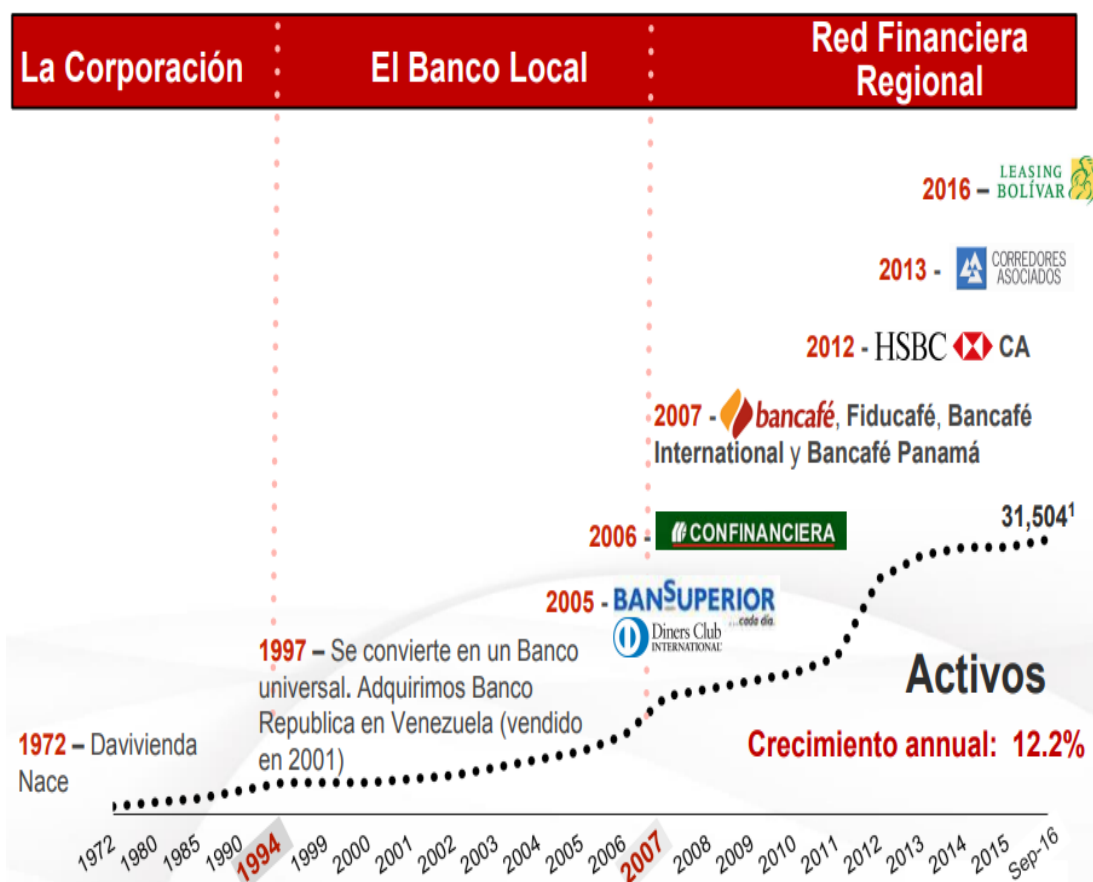


Imagen 1.Línea Histórica del Banco Davivienda, Adaptado de la presentación Corporativa Banco Davivienda S.A.S

## 1.2.Organigrama Sucursal Meta y Casanare

La practicante realizó su proceso dentro del área de la jefatura de zona, en cabeza de Sandra C Martínez G, de la cual dependen las dieciséis oficinas de la Sucursal Meta y Casanare.

**SUCURSAL META Y CASANARE**  
**BANCO DAVIVIENDA**  
**Junio 2017**

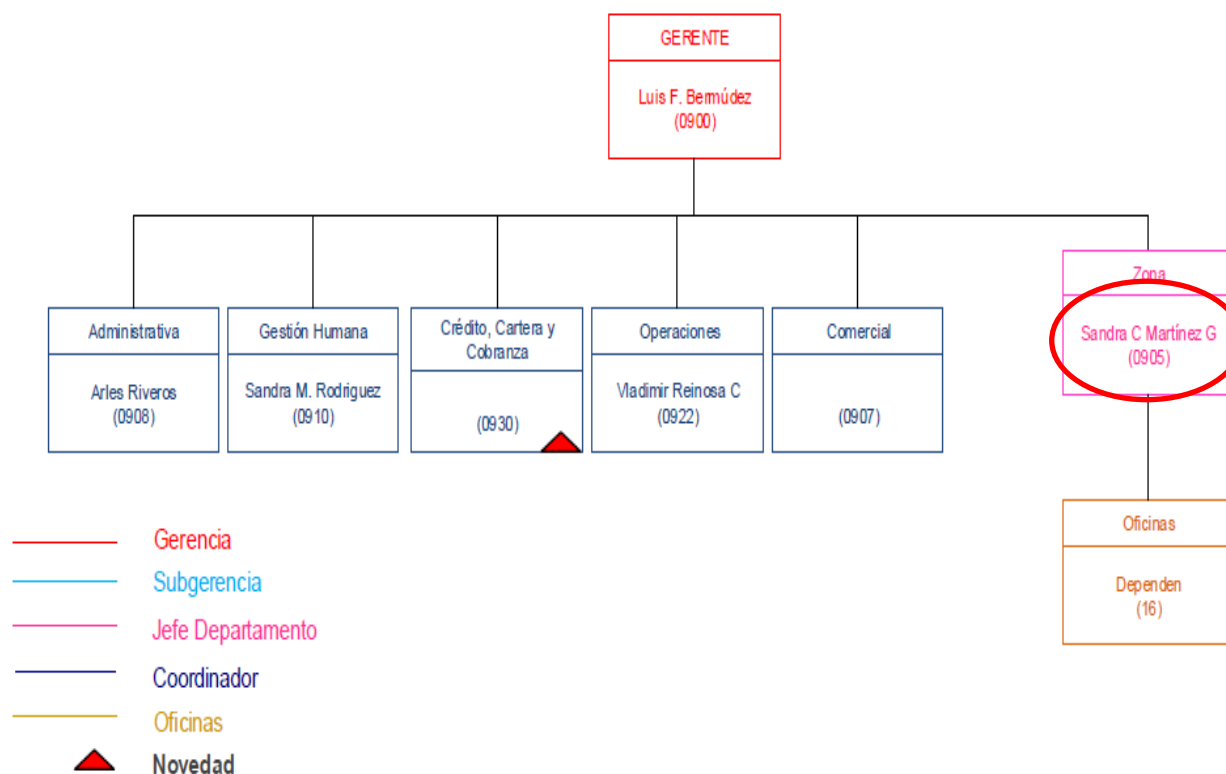


Diagrama 1. Organigrama Sucursal Meta y Casanare Banco Davivienda S.A.S, Adaptado del area de Transformación (Banco Davivienda S.A, 2017)

### 1.3. Cultura de la empresa

Los principios y valores, la misión, y lo más importante el propósito superior del Banco Davivienda se rigen por los pilares que el Grupo Bolívar, oportunidad que obtiene por ser parte de la Familia Bolívar. Los cuales los lleva a tener una cultura organizacional que les permite ser unidos y, los guía y le da sentido al trabajo diario que se desarrolla en pro del ser humano. (Grupo Bolívar, 2017)



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

### **1.3.1. Propósito superior.**

El propósito superior es la razón por la cual trabaja día a día toda la Familia Bolívar, este propósito es enriquecer la vida con integridad de manera amigable, confiable y sencilla, no solo para los clientes sino para las familias que trabajan en el Grupo Bolívar.

### **1.3.2. Principios y valores.**

Los principios y valores del Grupo Bolívar son la justicia, el respeto, la honestidad, la transparencia, la equidad, la disciplina, la lealtad, el entusiasmo y el buen humor. (Grupo Bolívar, 2017)

### **1.3.3. 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 y Manejo Emocional de las relaciones

### **1.3.4. El servicio.**

Uno de los pilares más importantes para el Banco es la satisfacción de sus clientes, por eso cuenta con talento humano capacitado, capaz de generar valor a través de experiencias confiables, amigables y sencillas. De igual forma busca satisfacer, comprender y guiar a sus clientes con sus necesidades, sus dificultades, su crecimiento, sus sueños y su proyección para el futuro; es por eso que acompaña a personas, familias, empresas y organizaciones en el deseo de lograr sus objetivos, y para eso hace de sus actividades diarias una tarea sencilla con soluciones innovadoras, basadas en el conocimiento del negocio y la cultura de sus clientes.

El reto de Davivienda es ofrecer un completo servicio de banca digital, acorde con las demandas de las nuevas generaciones; con tecnologías vanguardistas, capaces de brindar soluciones tanto sencillas como seguras.

Así ha logrado ser reconocido como un banco líder en servicio. Recientemente incursiono en nuevos canales para todos los dispositivos móviles como; App Davivienda Móvil, App Empresas, App DaviPlata. Posee también otros portales como [www.misfinanzasencasa.com](http://www.misfinanzasencasa.com) sobre educación financiera y [www.seguridaddavivienda.com](http://www.seguridaddavivienda.com) sobre el manejo seguro del dinero.

Adicionalmente el banco se preocupa por estar a la vanguardia y mantener un buen rendimiento con elevados estándares de calidad, por tal razón cuenta con certificación ISO 9001, otorgada por SGS, como un Banco con un Sistema de Gestión de Calidad Altamente Fortalecido. (Banco Davivienda S.A., 2017)

### **1.3.5. Sostenibilidad.**

La sostenibilidad del Banco se fundamenta en la generación de valor a los grupos de interés mediante acciones que le permitan ser económicamente viables, ambientalmente correctos y socialmente justos, como se evidencia en la imagen7. También es muy importante la preservación de los recursos naturales y el progreso de la gente, es por esto que está continuamente innovando para asumir su responsabilidad. (Banco Davivienda S.A., 2017)

## Estrategia De Sostenibilidad



Imagen 3. Sostenibilidad Banco Davivienda, Adaptado de la pagina Banco Davivienda S. A

A través de los años ha adquirido una serie de compromisos que representan las buenas prácticas en materia de sostenibilidad las cuáles se han realizado de forma voluntaria, demostrando así el compromiso con la sostenibilidad, por medio de acciones que impacten a las comunidades de una forma positiva y que garantice el bienestar de las futuras generaciones.

Es miembro de uno de los índices mundiales más importantes en materia de sostenibilidad, el cual es referente para la estrategia de sostenibilidad del banco, el Dow Jones - DJSI, en la categoría de mercados emergentes. De igual forma ha sido incluido en el ranking Climate Disclosure Leadership Index (CDLI) de América Latina, conformado por el Top 10 de las mejores empresas de este índice que mide el desempeño ambiental. (Banco Davivienda S.A., 2017)

Para el Banco Davivienda S.A. es muy importante que se genere un vínculo con cada uno de los pilares de la organización, con el fin de que estos trabajen como un gran engranaje que

contribuya al crecimiento económico y por supuesto a enriquecer la vida con integridad.

## 1.4.Cubrimiento

La entidad financiera en cuestión se preocupa por esta en constante diálogo con los grupos de interés a través de diferentes canales de comunicación, que le permiten evaluar y responder sus inquietudes y expectativas. Asimismo, ha creado espacios de diálogo para temas específicos con accionistas, inversionistas, proveedores, clientes y la comunidad..

A su vez de manera presencial ofrece una red de más de 600 oficinas en Colombia y otras 130 en Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador y la ciudad de Miami, y más de 2.000 cajeros automáticos, cumpliendo así con una demanda de 6 millones de clientes. (Banco Davivienda S.A, 2017)

### 1.4.1. Líneas de Negocio.

El Banco posee 5 líneas de negocio, las cuales le aportan a su crecimiento y una cartera ampliamente diversificada, que le permite ofrecer un producto para casi cualquier necesidad.



Tasa de Cambio a Septiembre de 2016: US\$ 1 / COP\$2.880,08

Imagen 4.Líneas de Negocio, Adaptado de la página Banco Davivienda S.A

La imagen 4 permite evidenciar los rendimientos que ha tenido las diferentes líneas de negocio. Una de las líneas más importante para el banco, es la línea empresarial, que para 2016 le aportó US\$10,2 mil millones en créditos con más de 200 clientes. (Banco Davivienda S.A, 2017)

### 1.4.2. Participación de Mercado en Segmentos y Productos Estratégicos.

Para cada uno de los productos ofrecidos el banco tiene un segmento específico, por tal razón es que se tiene un perfil concreto del cliente para la oferta del servicio financiero; en la siguiente imagen, la cual fue tomada de la presentación de la estructura corporativa del banco, se reflejara el porcentaje de participación de cada uno de los sectores en la cartera comercial.

Tasa de Cambio a Septiembre de 2016: US\$ 1 / COP\$2.880,08

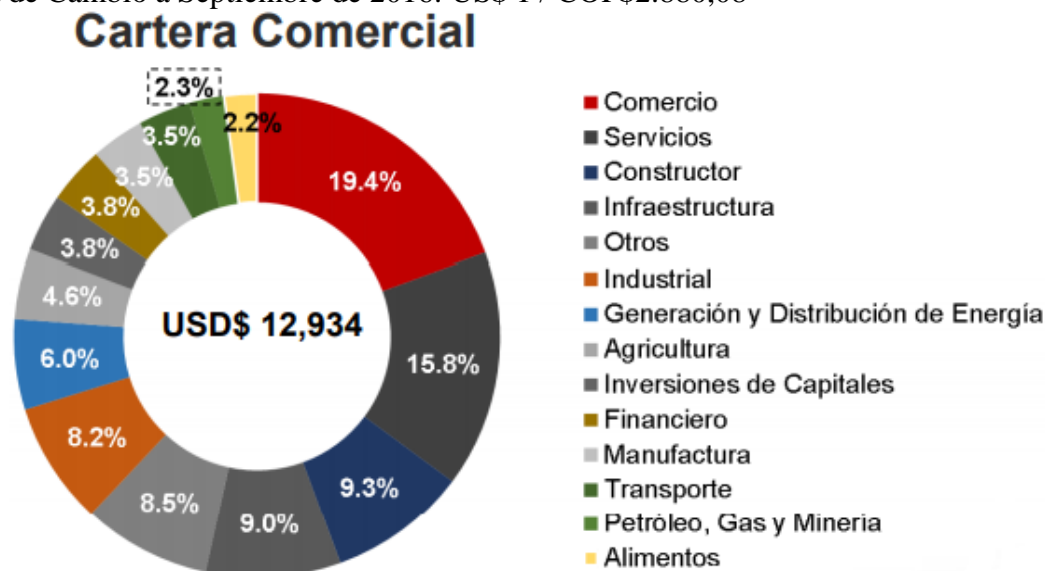
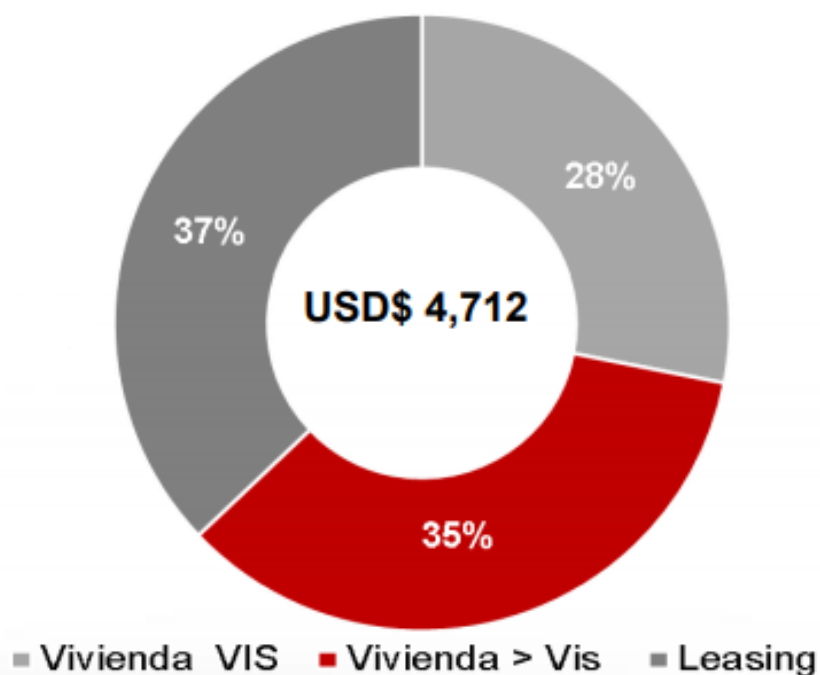


Imagen 5. Participación de Mercado por segmentos, Adaptado de la pagina Banco Davivienda S.A.

Teniendo en cuenta que el banco inició como una corporación de ahorro y vivienda, en el presente sigue siendo uno de sus principales y más estratégicos productos, en la siguiente imagen, tomada de la misma fuente se visualizaran los diferentes medios por los cuales brinda a los clientes el servicio y el porcentaje de los mismos en la línea de producto.

Por otro lado, se evidencia la participación de los diferentes productos que ofrece la cartera de consumo, la cual hace parte de la gestión comercial que realizan las oficinas en la cual se enfocaron las actividades a desarrollar por la practicante.

## Cartera Vivienda



Tasa de Cambio a Septiembre de 2016: US\$ 1 / COP\$2.880,08

Imagen 6. Participación en Cartera de Vivienda, Adaptado de la pagina Banco Davivienda S. A

La cartera de consumo está principalmente enfocada al desarrollo de la Banca Personal, y la brinda alternativas a cada uno de los clientes. La estrategia utilizada por el banco en los últimos años ha estado enfocada a efectuar crédito de libranza, que les permite a los clientes hacer los procesos de forma más sencilla, confiable y amigable, trayendo más satisfacción al cliente y brindando mejores oportunidades al banco.

## **2. Jefatura de Zona**

El Banco Davivienda S.A, es una entidad financiera que por su gran presencia en todo el país debe dividirse por regionales que abarcan los diferentes departamentos; así mismo estas regionales se encuentra divididas en sucursales. La sucursal Meta y Casanare, a la cual brindó el apoyo la practicante, hace parte de la regional Centro Sur. (Banco Davivienda S.A, 2017)

La Jefatura de Zona del Meta y Casanare está encargada de 16 oficinas, que se encuentran distribuidas en, Villavicencio, Acacias, Granada, Puerto Gaitán, Yopal, Aguazul, Tauramena. La labor de la Jefatura de Zona es generar estrategias, planes y brindar apoyo a las oficinas para que esas cumplan debidamente con las metas establecidas por el banco. Una de las tareas de seguimiento es la evaluación de la gestión comercial a la cual la practicante brindó principal apoyo.

### **2.1.Cumplimiento**

El cumplimiento se entiende como el hacer aquello que se prometió o convino con alguien previamente que se haría en un determinado tiempo y forma, es decir, la realización de un deber o de una obligación. En el caso de las dieciséis oficinas pertenecientes a la sucursal Meta y Casanare, el cumplimiento está dado en medida que se realice de forma oportuna y completa los objetivos en cada una de las bolsas.

### **2.2.Gestión Comercial**

La gestión comercial es la función encargada de la satisfacción del cliente y la participación o el aumento de su mercado, dado esto, es necesario desarrollar, un sistema adecuado de calidad, y productos o servicios de calidad. La gestión comercial del Banco está basada en las bolsas de colocación, captación y sinergia, que es donde se llevó acabo la práctica. Estas bolsas tienen diferentes productos que le permiten de igual manera satisfacer en gran medida las necesidades de los clientes.

### **2.2.1. Bolsa de Colocación.**

La colocación es un préstamo de dinero que otorga un Banco a un cliente, con el compromiso de devolverlo que forma paulatina a través de cuotas y con un interés adicional que compensa el periodo por el que no tuvo el dinero el Banco. (Banco de Chile, 2017) Esta bolsa contiene diferentes productos, que son los que debe evaluar la practicante durante su periodo de apoyo.

#### ***2.2.1.1.Tarjeta de crédito.***

Son instrumentos de pago que proporciona poder adquisitivo inmediato en establecimientos comerciales, además también puede ofrecer liquidez mediante avances en efectivo. En este producto la practicante debe determinar la cantidad de tarjetas y el monto.

#### ***2.2.1.2.Crediexpress.***

Es un crédito personal de libre inversión que permite tener dinero en 24 horas, y a medida que se pague cada cuota vuelve a recuperar el cupo disponible. Es un crédito con tasa y plazo fijos, el cual le brinda una solución de financiación para cualquier necesidad personal.

#### ***2.2.1.3.Hipotecario.***

Es un sistema normal de crédito para compra de vivienda, en el que se crea una hipoteca sobre el inmueble y se generan unos pagos conforme a lo que el cliente pueda pagar.

#### ***2.2.1.4.Libranza.***

La libranza es una estrategia que tiene como objetivo, generar alianzas con las empresas donde se otorgan créditos de vehículo o financiación de vivienda a los empleados, donde la cuota es pagada mediante el descuento nómina. Esta es una de las estrategias más importantes del banco.

#### ***2.2.1.5.Vehículo.***

El banco ofrece alternativas de crédito para la compra de vehículo particular y productivo, posibilidad de aumentar la flota, compra de cartera, además de vehículo beneficio, que está enfocado al beneficio de los empleados de sus clientes.

#### ***2.2.1.6.Portafolio.***

El portafolio brinda la posibilidad de ahorro y crédito, con Crédito Rotativo Crediexpress, Tarjetas de Crédito de franquicias Diners, MasterCard y Visa, Tarjeta débito Portafolio, Cuenta de ahorros y Cuenta corriente con cupo de sobregiro.

### **2.2.2. Bolsa de Captación.**

Es el proceso mediante el cual una entidad del sistema financiero recoge recursos del público ahorrador. (Banco Davivienda S.A, 2017) Esta bolsa al igual que la de colocación contiene diferentes productos, que son los que debe analizar la pasante durante su periodo de práctica.

#### ***2.2.2.1.Cuentas de Ahorro.***

Es un depósito ordinario, esto quiere decir que la plata depositada en el banco está disponible en el momento en que se requiera. Los fondos aquí depositados generan cierta rentabilidad o interés durante un periodo determinado. (Banco Davivienda S.A, 2017)

#### ***2.2.2.2.Cuenta Corriente.***

Es una cuenta que da disponibilidad parcial o total del dinero depositado en el banco a través de cheques y en muchas ocasiones da la posibilidad de generar sobregiros, dependiendo de la persona natural o jurídica.

### ***2.2.2.3.Dafuturo.***

Dafuturo es un Fondo Voluntario de Pensiones administrado por Fiduciaria Davivienda S.A., le permite ahorrar e invertir de manera periódica para cumplir sus propósitos a mediano y largo plazo a través de multiportafolios diversificados de acuerdo con su perfil de riesgo y sus expectativas. Adicionalmente le brinda la oportunidad de obtener beneficios tributarios. (Banco Davivienda S.A., 2017)

### ***2.2.2.4.CDT.***

Un CDT es un instrumento financiero de Inversión (título valor) que se expide a nombre de un cliente persona natural o jurídica con el derecho a recibir rendimientos a una tasa de interés.

### ***2.2.2.5.Inversión Colectiva Daviplus Renta Fija Pesos.***

Opción de Inversión de mediano y largo plazo, que le permite invertir en títulos emitidos o avalados por el estado o entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, con riesgo moderado.

## **2.2.3. Sinergia**

Al hacer parte del Grupo Bolivar, el Banco Davivienda.S.A trabaja continuamente en asociación con las otras empresas pertenecientes al grupo empresarial. La gestión de sinergia trabaja de forma comprometida para la implementación de seguros que abarquen todos ámbitos de los clientes. En esta bolsa, los productos gestionados por la practicante son el seguro de desempleo, Davida, multiriesgo y vida pyme.

### ***2.2.3.1.Davida***

Es un seguro que ampara la familia en caso de fallecimiento o Incapacidad Total y Permanente del asegurado.

El pago de la reclamación no entra en juicios de sucesión ni paga impuestos, además de facilidad de pago con un débito automático a tarjeta de crédito, cuenta de ahorros o cuenta corriente de Davivienda.

#### ***2.2.3.2.Seguro de Desempleo***

Seguro diseñado para proteger el pago de las cuotas del Crediexpress Fijo Libranza, Crediexpress Fijo, Crédito Hipotecario / Leasing Habitacional y Crédito de Vehículo. El valor del seguro es mensual y el asegurado empleado, tendrá derecho a una cuota por el valor asegurado por cada 30 días en estado de desempleo ó incapacidad.

#### ***2.2.3.3.Seguro Vida Protección***

Seguro que cubre el saldo de su Crédito Hipotecario o Leasing Habitacional en caso de fallecimiento o incapacidad total y permanente con el fin de proteger el patrimonio de su familia

#### ***2.2.3.4.Renta Diaria por Hospitalización***

Seguro que cubre la disminución en los ingresos y/o gastos adicionales que surgen por causa de una hospitalización por accidente. Su cobertura contiene renta diaria por Hospitalización por Accidente, doble Beneficio por Hospitalización en Unidad de Cuidados Intensivos, cobertura sólo en territorio nacional

En estas dos últimas bolsas, la practicante solo debía realizar el seguimiento del cumplimiento y registrarlo tal y como lo describe en las actividades. Para la jefatura de zona es una actividad muy importante la cumplida por la practicante, ya que mejora la conceptualización de los resultados y aumenta la capacidad de toma de decisiones, mejorando los resultados de la sucursal.

### **3. Actividades**

En el momento en el que la estudiante asumió el cargo como aprendiz universitario tomó la responsabilidad de ayudar, asistir y colaborar a la Jefatura de Zona en todas aquellas actividades operativas que se deben desarrollar para monitorear el cumplimiento y la gestión comercial de las oficinas de la Sucursal Meta y Casanare. La pasante se encargaba de brindar información tanto a la Jefatura de Zona, como a las oficinas sobre el cumplimiento de las metas, además de brindar soporte en eventos liderados por la Jefatura de Zona y contribuir a que todas las tareas de las oficinas se realicen de la mejor forma y en el tiempo estipulado.

Para exponer de manera más clara las diferentes labores llevadas a cabo por la practicante, se explicará el paso a paso de cada una de las tareas que realizó como apoyo de la Jefatura de Zona.

#### **3.1. Gestión Comercial**

La practicante diariamente debía realizar diferentes tareas que le ayudaran a determinar si las oficinas estaban teniendo los rendimientos esperados por el banco. Para determinar dicho cumplimiento debía observar los rendimientos en colocación, captación y sinergia a través de los aplicativos y bases del banco. Además de generar análisis y presentaciones que permitieran a la Jefatura de Zona y a las oficinas una lectura clara y sencilla.

##### **3.1.1. Colocación**

Para determinar la gestión comercial en colocación de la sucursal, la practicante diariamente evaluó el progreso de las oficinas en algunos de los productos o convenios ofrecidos por el banco.

La colocación era medida mediante los cumplimientos de los productos pertenecientes a esta bolsa los cuales son libranza, crédito pyme, crédito hipotecario, vehículo, entre otros

### 3.1.1.1.Libranza.

A partir del informe proporcionado por el centro de procesos del Banco, la practicante debe realizar el registro de las libranzas realizadas en el día anterior por cada una de las oficinas, este registro alimenta la tabla de libranzas diarias la cual debe ser enviada día de por medio a las oficinas con el fin de dar a conocer a las oficinas su progreso y facilitar la toma de decisiones. (Ver Tabla 1.)

Tabla 1. Tabla de libranzas diarias.

OFICINA	TOTAL DIAS DEL MES DE JULIO SIN GH											TOTAL OFICINA FINAL MES	ANALISIS DE LIBRANZAS ENVIADAS			ANALISIS DE SALDOS		
	4	5	6	7	10	11	12	13	14	17	18		TOTAL OFICINA SIN GRUPOS HOMOGENEOS	NÚMERO DE INFORMADORES	PROMEDIO POR INFORMADOR	META DEL MES	TOTAL OFICINA RADAR AL X JULIO	CUMPLIMIENTO DE DESEMBOLSOS
GRANADA																		
AGUAZUL																		
PUERTO GAITAN																		
ALCARAVAN																		
PRINCIPAL VILLAVICENCIO																		
BARZAL																		
PARQUE LOS LIBERTADORES																		
UNICENTRO																		
CENTAURUS																		
UNICO																		
ACACIAS																		
PRIMAVERA URBANA																		
VIVA VILLAVICENCIO																		
TAURAMENA																		
YOPAL																		
YOPO																		
TOTAL SUCURSAL																		

Fuente: Elaboración propia

### 3.1.1.2.Envío de negocios pyme.

Semanalmente y con ayuda del informe proporcionado por el centro de procesos, se debe llevar control sobre los negocios nuevos radicados en la sucursal. Estos negocios nuevos aumentan las oportunidades de colación en las oficinas.

La labor de la pasante era extraer aquellas renovaciones y convenios nuevos para alimentar la base que semanalmente debía ser enviada a las oficinas, con el único objetivo de llevar control. Asimismo, la practicante debía llevar un control mensual de la apertura de nuevo convenios.

### ***3.1.1.3. Convenios no impactados.***

Las oficinas mensualmente, teniendo en cuenta sus metas deben impactar a cada uno de sus convenios, con el fin de amentar la colocación de libranzas, tarjetas y créditos. La tarea de la practicante era, con ayuda del administrador de libranza, determinar cuáles fueron los convenios no impactados durante el mes, luego de esto debía hacerle saber dicha información a la Jefatura de Zona y en seguida comunicárselo a las oficinas para que estas pudieran realizar la gestión en dichos convenios.

### ***3.1.1.4. Proyección pyme***

Para mejorar la toma de decisiones y aumentar las estadísticas de cumplimiento, con una periodicidad quincenal, la practicante debía realiza el informe de proyección de desembolsos pyme de las oficinas, determinando el estimado de préstamos que se realizaría en los próximos quince días, además debía calcular el cumpliendo en esta línea de negocio. Esta era también una de las oportunidades para tener un acercamiento con cada una de las oficinas, tal y como lo muestra la imagen 7.



Imagen 7. Comunicación con las oficinas, Adaptado de los Registro fotográfico de la estudiante

### 3.1.1.5. Metas y objetivos

Otra de las tareas a realizar por la practicante, es hacer el reconocimiento de las metas para cada una de las oficinas a lo largo del año tal y como lo muestra el diagrama 2.

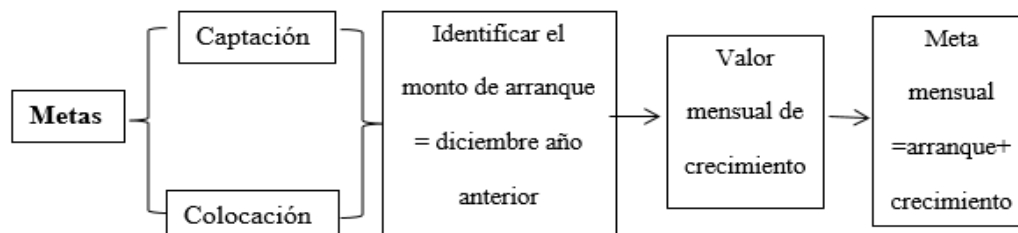


Diagrama 2. Elaboración de metas, Adaptado de Davivienda S.A, por Valeria Aguirre Beltrán

Así mismo y a partir de la información anteriormente arrojada, la practicante mensualmente debe realizar el análisis de cumplimiento de las oficinas, este se realiza con la información real arrojada por el radar del banco, que tiene información actualizada. Este cumplimiento se determina con una sencilla formula que lo que hace es comprar la meta con el valor real de desembolsos hecho por la oficina, el resultado que aquí arroja es el cumplimiento o la brecha faltante para alcanzar el cien por ciento de desempeño basados en la meta

Resultados Comerciales Mayo - Mensaje (HTML)

Analisis de correo electrónico de McAfee

Para:  Director Académico,  Director Apuzado,  Director Alcaraván,  Director Barzal,  Director Confianza,  Director El Páramo,  Director Granada,  Director Parque Los Libertadores,  Director Primavera,  Director Punto Galán,  Director Tauarema,  Director Unión Villavicencio,  Director Unión Villavicencio,  Director Villavicencio Principal,  Director Unión Villavicencio,  Director Yopa

CC: Sandra C Martínez González

Mensaje: Resultados Comerciales Mayo.xlsx (30 KB)

Buenas tardes directores,

Reciba un cálido saludo

A continuación encontrarán los resultados comerciales del mes de Mayo. En el archivo anexo encontrarán saldos, calidad de cartera y concursos. Es importante aclarar que el resultado reflejado en concursos es el acumulado del año.

CODIGO	OFICINA	CAPTACIÓN FINA		COLOCACIÓN FINA		CAPTACIÓN PERSONAS		COLOCACIÓN PERSONAS		CREDITO RENOVACIONES	
		MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO
914	ORINOQUIA	20%	111%	34%	104%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
915	AMAZONIA	20%	107%	34%	107%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
917	BUENOS-AYRES	20%	107%	34%	107%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
918	ALCARAVAN	20%	107%	34%	107%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
965	PRIMAVERA VILLAVICENCIO	20%	107%	34%	107%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
962	BARZAL	20%	107%	34%	107%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
964	PARQUE LOS LIBERTADORES	20%	107%	34%	107%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
966	UNION VILLAVICENCIO	20%	107%	34%	107%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
968	CONFIANZA	20%	107%	34%	107%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
919	UNION VILLAVICENCIO	20%	107%	34%	107%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
971	ACADÉMICO	20%	107%	34%	107%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
984	PRIMAVERA LUPRANA	20%	107%	34%	107%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
985	UNION VILLAVICENCIO	20%	107%	34%	107%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Imagen 8. Evidencia gestión comercial, Adaptado de los Registro fotográfico de la estudiante.

Dentro del informe anterior, la practicante igualmente debe realizar la documentación del cumplimiento de cada uno de los productos ofrecidos por el banco, tales como créditos, tarjetas,

cuentas corrientes, etc. y la calidad de cartera, dicha información es encontrada en la plataforma de información del banco y registrada en la tabla de gestión comercial del mes y enviada a los directores comerciales, tal y como se evidencia en la imagen 8.

### ***3.1.1.6.Saldos.***

La dinámica comercial de cada una de las bolsas permite reconocer la gestión de las oficinas, y una de las tareas arduas de la practicante era mantener al tanto de dicha información a cada uno de los directores, es por eso que realizaba un informe semanal que evidenciaba los saldos y la brecha ponderada del año en las bolsas de captación y colocación para la banca de personas y pyme, lo que le permitía a los directores comerciales identificar la bolsas con deficiencias y reconocer dónde debe aumentar los esfuerzos.

Así mismo de manera mensual, brindaba un informe que reflejaba las bolsas y los productos que fueron ofrecidos por las oficinas, aumentando la capacidad de planeación de las oficinas para el mes siguiente.

### ***3.1.1.7.Trazabilidad.***

La practicante igualmente debía hacer el reconocimiento de los trámites realizados por cada una de las informadoras y que estos no sean devueltos. En este informe debía incluir las causales de devolución, causales de negación y las informadoras con mayor número de devoluciones y negaciones en el mes. Este informe se hace a partir de la información brindada por el Profesional I de Cobranza y Cartera, información que contiene la cantidad de solicitudes, los desembolsos aprobados, motivos de devolución y negación.

El diagrama 3 pretende mostrar cómo era organizada la información de trazabilidad para luego ser suministrada a los directores, lo cuales debían realizar el análisis y seguido de esto realizar las respectivas correcciones con el fin de disminuir las devoluciones.

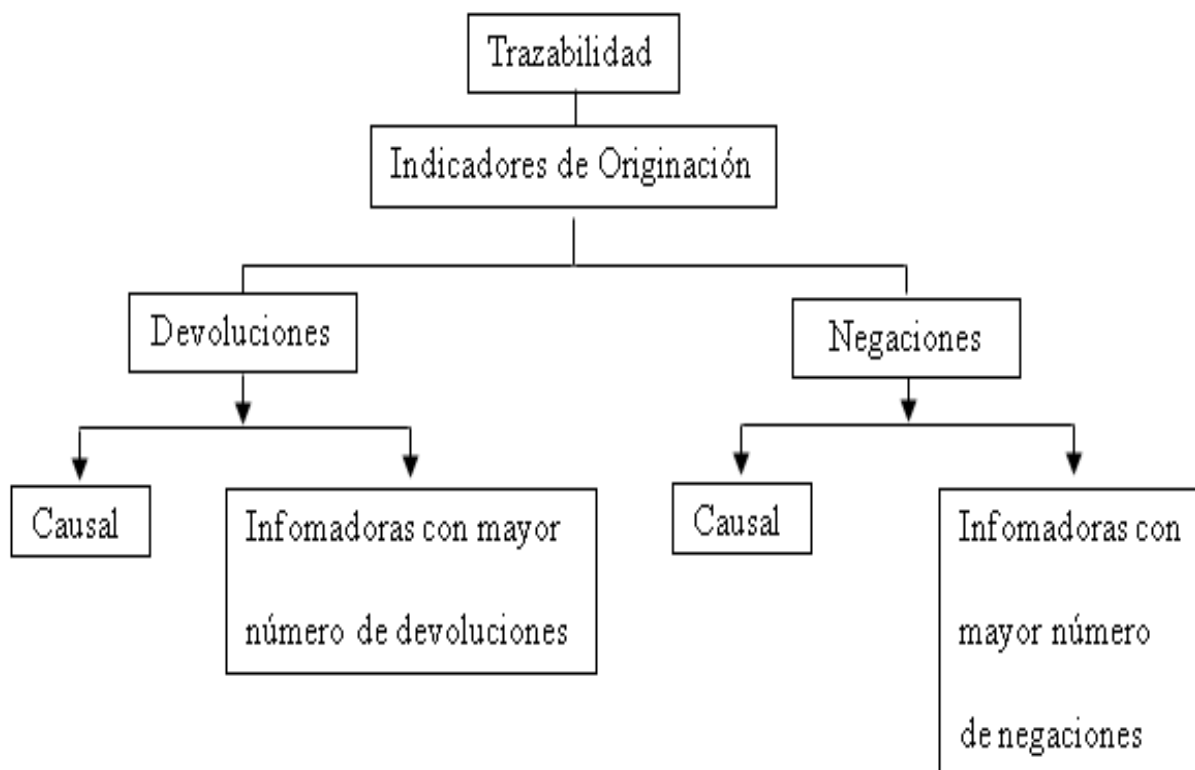


Diagrama 3. Trazabilidad, Adaptado de Davivienda S.A, por Valeria Aguirre Beltrán

### **3.1.1.8. Ranking.**

Además del registro de los trámites realizados por cada una de las informadoras, la practicante dependiendo la ocasión debía realizar un control de la gestión realizada por las mismas durante el periodo anterior y determinar en qué lugar del ranking nacional y regional se encontraban.

Este registro se tenía en cuenta para diferentes momentos, por ejemplo, al instante de realizar la premiación a aquellos que habían tenido un buen desempeño en último periodo o habían subido de categoría, asimismo este control se usa para determinar la productividad y realizar la respectiva planeación por parte de la Jefe de la Regional Centro Sur, tal y como lo muestra la imagen 9.

Imagen 9. Ranking de Productividad informadoras



Fuente: Registro fotográfico de la estudiante, Adaptado por Valeria Aguirre Beltrán

En algunas ocasiones se presentan eventualidades y es por esto que la practicante debe actualizar la información constantemente y mantener siempre presente los datos allí obtenidos por si alguna contingencia ocurre

Todos los informes son socializados con la Jefatura de Zona y las oficinas y asimismo evaluados para determinar el cumplimiento de la sucursal mediante la construcción de presentaciones que de igual forma hacían parte de las tareas de la practicante.

## Conclusiones

El crecimiento profesional y personal debe ser superado día a día, pero se alcanza explorando las destrezas, talentos y conocimientos, es por esto que la práctica profesional es una de las mejores oportunidades para adquirir y afianzar los conocimientos, y lograr así forjar una formación integral capaz de enfrentarse al mundo laboral. El enfrentarse con el mundo real también hace parte del proceso de autoconocimiento y esto permite desarrollar habilidades y destrezas que no se conocían; la práctica apoya los conocimientos adquiridos en la universidad, pero genera aportes como la oportunidad de trabajar en equipo, conocer un ambiente laboral y aumenta la capacidad de generar soluciones ante los problemas y mejorar la voluntad de servicio.

### Referencias Bibliográficas

- Banco Davivienda S.A. (2017, Julio 8). *Corredores Davivienda* . Retrieved from <https://www.daviviendacorredores.com/wp-content/uploads/2016/04/Red-de-Oficinas-Davivienda.pdf>
- Banco Davivienda S.A. (2017, Julio 8). *Mis Finanzas en Casa*. Retrieved from <https://misfinanzasencasa.davivienda.com/diccionario-financiero?letra=C&start=10>
- Banco Davivienda S.A. (2017, Julio 9). Organigrama Sucursal Meta y Casanare. (Á. d. Transformación, Ed.) Villavicencio, Meta, Colombia.
- Banco Davivienda S.A. (2017, Julio 8). *Presentación Corporativa*. Retrieved from <https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/bc51e182-e2a2-43ea-fcb243cb1ce9/Equity+Story+1T16+%28Espa%C3%B1ol%29.pdf?MOD=AJPERES>
- Banco Davivienda S.A. (2017, Julio 8). *Acerca de Nosotros*. Retrieved from [https://www.davivienda.com/wps/portal/inversionistas espanol/inversionistas/AcercaBanco/quienes\\_somos/davivienda/](https://www.davivienda.com/wps/portal/inversionistas espanol/inversionistas/AcercaBanco/quienes_somos/davivienda/)
- Banco de Chile. (2017, Julio 8). *Colocaciones*. Retrieved from [http://si3.bcentral.cl/estadisticas/Principal1/Methodologias/EMF/CDC/Colocaciones\\_sistema\\_financiero.pdf](http://si3.bcentral.cl/estadisticas/Principal1/Methodologias/EMF/CDC/Colocaciones_sistema_financiero.pdf)
- Grupo Bolívar. (2017, Julio 8). *Inducción*. Retrieved from <http://www.inducciongrupobolivar.com/sec-nuestra/>