

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL BANCO DAVIVIENDA SA.

ASTRID KATHERINE CASTRO ARANDA

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2018

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL BANCO DAVIVIENDA S.A.

ASTRID KATHERINE CASTRO ARANDA

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

Asesor

ALFONSO CANONIGO GALVIS

Profesional en Comercio Exterior

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2018

Autoridades Académicas

P. JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

P. MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O.P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICÁ 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 la Facultad de Negocios Internacionales

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS

Director Trabajo de Grado

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Jurado

EDISON ORLANDO GARZON CESPEDES

Jurado

Villavicencio, septiembre de 2018

Dedicatoria

Al esfuerzo, dedicación y amor de mis padres

Bertilda Aranda Segura

José Alfredo Castro Rubiano

Contenido

	Pág.
RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12
INTRODUCCIÓN	13
1. OBJETIVOS	14
1.1 Objetivo general.....	14
1.2 Objetivos específicos	14
2. PERFIL DE LA EMPRESA	15
2.1 La casita roja.....	15
2.2 Historia.....	16
2.3 Cultura empresarial.....	16
2.3.1 Misión.	17
2.3.2 Propósito Superior.	17
2.3.3 Principios y valores.....	17
2.4 Cobertura.....	17
2.5 Davivienda Multilatina	18
2.6 Sucursal Meta y Casanare.....	19
3. CARGO Y FUNCIONES	21
3.1 Descripción de las funciones	21
3.2 Portafolio de productos	24
3.2.1 Bolsa de Colocación.	24
3.2.2 Bolsa de captación	29
3.2.3 Bolsa de Sinergia	31
3.3 Metas y objetivos	31
3.3.1 Seguimiento Comercial.....	31
3.3.2 Modelo de Actuación Comercial Integrado.....	32
3.4 Cumplimiento	33
3.4.1 Plan de acción	34

4. APORTES	36
CONCLUSIONES	38
REFERENCIAS.....	39
APÉNDICES.....	41

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. La casita roja.....	15
Figura 2. Linea histórica del Banco Davivienda.....	16
Figura 3. Cultura empresarial Grupo Bolívar	17
Figura 4. Presencia internacional del Banco Davivienda	18
Figura 5. Operaciones en América en miles de millones de dólares	19
Figura 6. Organigrama Sucursal Meta y Casanare	20
Figura 7. Organigrama Oficina Primavera Urbana.....	21
Figura 8. Oferta de tarjetas de crédito.....	28
Figura 9. Cumplimiento de las metas al mes de agosto.....	33

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Líneas de crédito.....	24
Tabla 2. Línea de crédito de vivienda.....	25
Tabla 3. Línea de crédito de Vehículo.....	26
Tabla 4. Línea de crédito educativo.....	27
Tabla 5. Línea de crédito de consumo.....	27
Tabla 6. Productos de captación.....	29
Tabla 7. Meta mensual de información.....	31
Tabla 8. Cumplimiento informador.....	33
Tabla 9. Plan de acción de la Bolsa de Colocación.....	34
Tabla 10. Plan de acción de la Bolsa de Sinergia.....	35

Lista de Apéndices

	Pág.
Apéndice A. Feria Séptima brigada	41
Apéndice B. Profundización tasas premundialistas en la Séptima Brigada.....	41
Apéndice C. Feria Cantón Militar de Apiay	42
Apéndice D. Profundización Convenio de Libranza Fuerzas Militares	42
Apéndice E. Reconocimiento comercial Oficina Primavera Urbana.....	43
Apéndice F. Equipo de informadoras Oficina Primavera Urbana	43

Resumen

El presente informa, da a conocer el resultado del desarrollo de las prácticas empresariales en el Banco Davivienda SA, en el área comercial como informadora, apoyando las labores comerciales y operativas. Se dará a conocer los rasgos más significativos de la empresa que permitió a la estudiante enfrentarse a la vida laboral y aplicar los conocimientos adquiridos en el plan de formación.

La práctica empresarial, está compuesta por una serie de procesos operativos, actividades realizadas y metas asignadas, que se describen en este informe, los cuales exigen la adaptación al clima laboral, la capacidad de aprendizaje, el tiempo de respuesta a las funciones y el rendimiento en el cargo. La función de la coordinadora de capacitación y el desempeño en la inducción permiten al practicante caminar sobre bases sólidas los conocimientos adquiridos.

Palabras Clave: Financiación, bolsa de colocación, bolsa de captación, bolsa de sinergia, mapa de estrategias vigente, línea de crédito.

Abstract

The present informs, gives to know the result of the development of the practices of business in the Bank Davivienda SA, in the shopping area as well as reporting, supporting the business and operational. It will be released the features most significant of the company that allowed the student to face the working life and to apply the knowledge acquired in the training plan.

Business practice, is composed by a series of operational processes, activities and goals assigned to them, that are described in this report, which require adaptation to the work environment, the learning capacity, the response time to the duties and performance in office. The role of the coordinator of training and performance in the induction allow the practitioner to walk on a solid basis of acquired knowledge.

Key Words: Financing, stock Exchange of placement, stock exchange of capture, stock exchange of Sinergy, in force map of strategies, credit line.

Introducción

Según el Reglamento de Opciones de Grado de la Facultad de Negocios Internacionales, una vez el estudiante ha finalizado el plan de estudios del pregrado debe cumplir con una de las opciones de grado para optar al título profesional; a elección y perfil del estudiante, puede escoger entre las siguientes: proyecto de grado, práctica empresarial, exámenes preparatorios, auxiliar de investigación y practica internacional.

La práctica empresarial fortalece las habilidades adquiridas y desarrolladas en el proceso de aprendizaje que se llevó a cabo en el plan de estudios, y permite al practicante profundizar y desempeñarse de forma competente en el campo profesional. Así, se da inicio a la práctica empresarial el día 23 de enero del año 2018 en la oficina Primavera Urbana del Banco Davivienda, siendo uno de los prestigiosos bancos de Colombia, que permiten al estudiante y futuro egresado la oportunidad de vinculación en el ámbito laboral.

El presente trabajo, sostiene las bases sobre las cuales se formó la estudiante para lograr sus responsabilidades a cargo, las experiencias y destrezas adquiridas, y cumplir efectivamente cada función y tarea asignada. Cabe resaltar la formación y los conocimientos brindados por la Universidad, que permitieron al estudiante desarrollar la práctica de una forma impecable, y de forma profesional con alto nivel de complementación íntegra en el desarrollo de las actividades relacionadas en el cargo.

1. Objetivos

1.1 Objetivo general

Aplicar los conocimientos adquiridos en el desarrollo del plan de estudios como profesional en Negocios Internacionales en el área comercial y financiera del Banco Davivienda en la Oficina Primavera Urbana.

1.2 Objetivos específicos

- Fortalecer los procesos de aprendizaje adquiridos en el pregrado en el desarrollo de las actividades como asesora del Banco Davivienda.
- Cumplir con responsabilidad y eficacia las actividades y metas establecidas, comprometida con los resultados de la oficina.
- Ejercer actividades acordes a la labor comercial, en búsqueda de que el Banco crezca en número de clientes rentables.
- Orientar a los clientes sobre los productos y servicios del Banco, con un excelente servicio.

2. Perfil de la empresa

El Banco Davivienda hace parte del Grupo Empresarial Bolívar, que por más de 70 años ha acompañado a las personas, a las familias y a las empresas en el cumplimiento de sus objetivos, participando activamente en la construcción de Colombia se ha convertido en un referente importante en el sector financiero del país, su reconocimiento por el manejo único de su imagen a través de la comunicación la posiciona como una de las 5 marcas más valiosas y el primer Banco en recordación publicitaria de Colombia (Banco Davivenda SA, 2018).

2.1 La casita roja

Davivienda tiene la casita roja como símbolo nacional e internacional desde 1972, se ha convertido en parte de la vida cotidiana de los colombianos, la esencia de la marca se ha construido a través del servicio, respaldo, su gente, su publicidad y, por supuesto sus ofertas de valor; la casita roja de Davivienda cómo se observa en la figura 1 fue inspirada por el cuento infantil "Hansel y Gretell", en el que existía una casita amable en el bosque en donde se recibía a todo el mundo, la estrategia de publicidad integral se hizo con la casita y la frase que aún en la actualidad es de altísima recordación: "Davivienda, donde está el ahorrador feliz" (Grupo Bolivar, 2018).

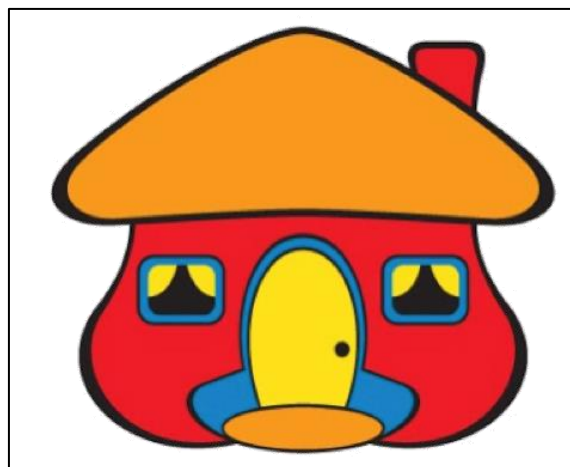


Figura 1. La casita roja, tomada de (Banco Davivienda SA, 2018).

2.2 Historia

El Banco Davivienda, con más de 40 años de experiencia, desde su creación en el año 1972 como la Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda con el nombre Coldeahorro, inicia sus actividades en una oficina principal en Bogotá y 6 oficinas de atención al público en Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla, las operaciones a cargo de 23 funcionarios, un capital autorizado de 60 millones de pesos y la “Casita Roja” como símbolo, vigente hasta la fecha, en la figura 2 se puede observar el avance y evolución del Banco . (Banco Davivienda SA, 2018)

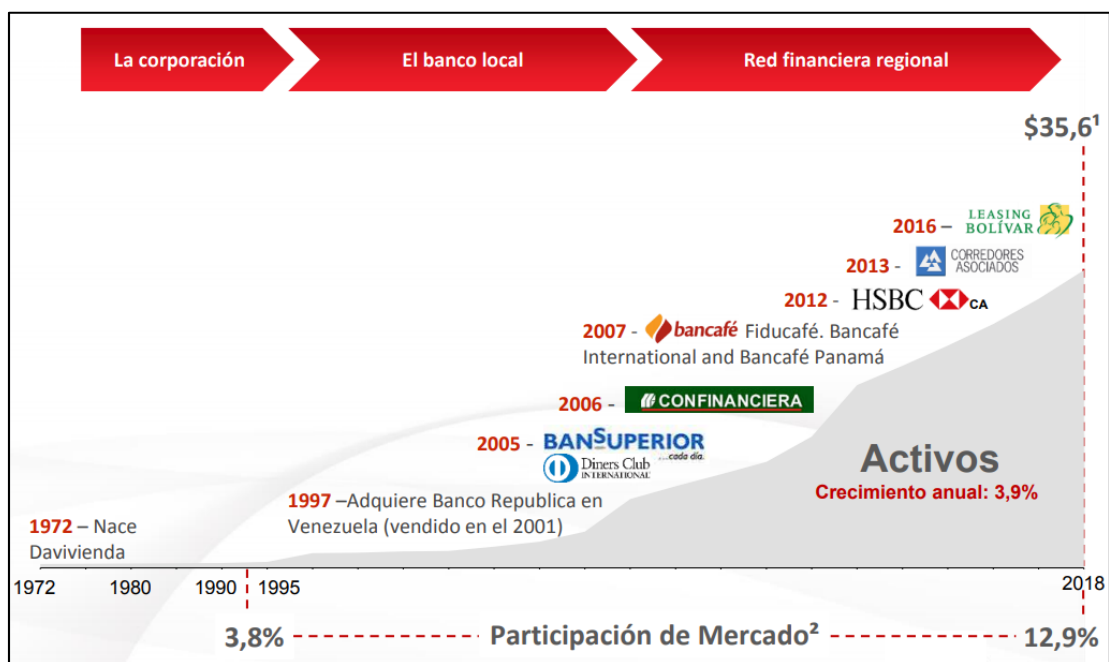


Figura 2. Línea histórica del Banco Davivienda, tomado de, Presentación Corporativa (Banco Davivienda, 2018)

2.3 Cultura empresarial

El Grupo Bolívar, como un conjunto de empresas privadas sólidas y rentables, comparten una misma cultura corporativa y los mismos principios y valores corporativos; en el Banco Davivienda la cultura es la esencia, la cual guía y les da sentido a las labores todos los días. (Grupo Bolivar, 2018). Como se observa en la figura 3, la cultura empresarial se compone del propósito superior, los principios y valores y la misión del banco.



Figura 3. Cultura empresarial Grupo Bolívar, tomado de (Grupo Bolivar, 2018).

2.3.1 Misión.

La misión del Banco Davivienda es: Generar valor económico, social y ambiental en forma sostenible para beneficio de la comunidad y de nuestros accionistas, colaboradores y clientes. Para lograrlo, contamos con un equipo humano que se caracteriza por sus destrezas en: conocimiento de nuestro negocio y de nuestros clientes, manejo del riesgo, relaciones emocionales, investigación, innovación y tecnología y sinergia empresarial. (Grupo Bolivar, 2018)

2.3.2 Propósito Superior.

El propósito superior del Banco Davivienda entendido como el porqué de la compañía, es: Enriquecemos la vida con integridad. (Grupo Bolivar, 2018)

2.3.3 Principios y valores.

Los principios y valores del Grupo Bolívar permiten agregarle valor al cliente, cuando actuó con respeto, equidad, honestidad, disciplina, entusiasmo, alegría y buen humor. (Grupo Bolivar, 2018)

2.4 Cobertura

El Banco Davivienda ha dispuesto de instalaciones, tecnología digital, seguridad, la experiencia de más de 40 años y el sólido respaldo del Grupo Bolívar del cual forma parte, para que el público se sienta en casa y pueda crecer, construir patrimonio y alcanzar sus metas. Davivienda siempre

está a su lado, en la pantalla del computador, en la Tablet, en el teléfono, en el celular y en cientos de cajeros automáticos propios y corresponsales bancarios. (Banco Davivienda SA, 2018)

Siempre habrá una Casita Roja cerca de usted: más de 700 oficinas en 6 países, más de 2000 cajeros automáticos, más de 2.800 Puntos DaviPlata, corresponsales bancarios Davivienda, el teléfono Rojo para consultas y transacciones, punto ágil, para realizar las consultas en un clic sin necesidad de hacer fila, cajeros multiservicios , para realizar depósitos y retiros en efectivo, y giros nacionales DaviPlata, App Davivienda Móvil, App Empresas y App DaviPlata, Portal de banca virtual: www.davivienda.com y otros portales, como www.misfinanzasencasa.com sobre educación financiera y www.seguridaddavivienda.com sobre el manejo seguro de su dinero y nuestros canales transaccionales. (Banco Davivenda SA, 2018)

2.5 Davivienda Multilatina

Como se observa en la figura 4, Davivienda tiene presencia en cinco países de la región, el portafolio de productos y servicios está compuesto por ofertas para las personas, las familias y las empresas de las comunidades en la que operan, sectores altamente competitivos en constante transformación. (Banco Davivienda SA, 2018)



Figura 4. Presencia internacional del Banco Davivienda, adaptado de Presentación Corporativa (Banco Davivienda, 2018)

En el año 2012, la Revista Dinero informa que el Banco Davivienda compró operación en Centroamérica de MSNBC por US\$801 millones, en el mismo reitera el interés que el Banco ya había anunciado en expandirse internacionalmente; Davivienda es el tercer banco colombiano que logra extenderse hacia el istmo centroamericano, ya lo hicieron Bancolombia y el Banco de Bogotá (Grupo Aval). (Revista Dinero, 2012) En la figura 5, se observa las operaciones del Banco Davivienda en América a marzo del año 2018.

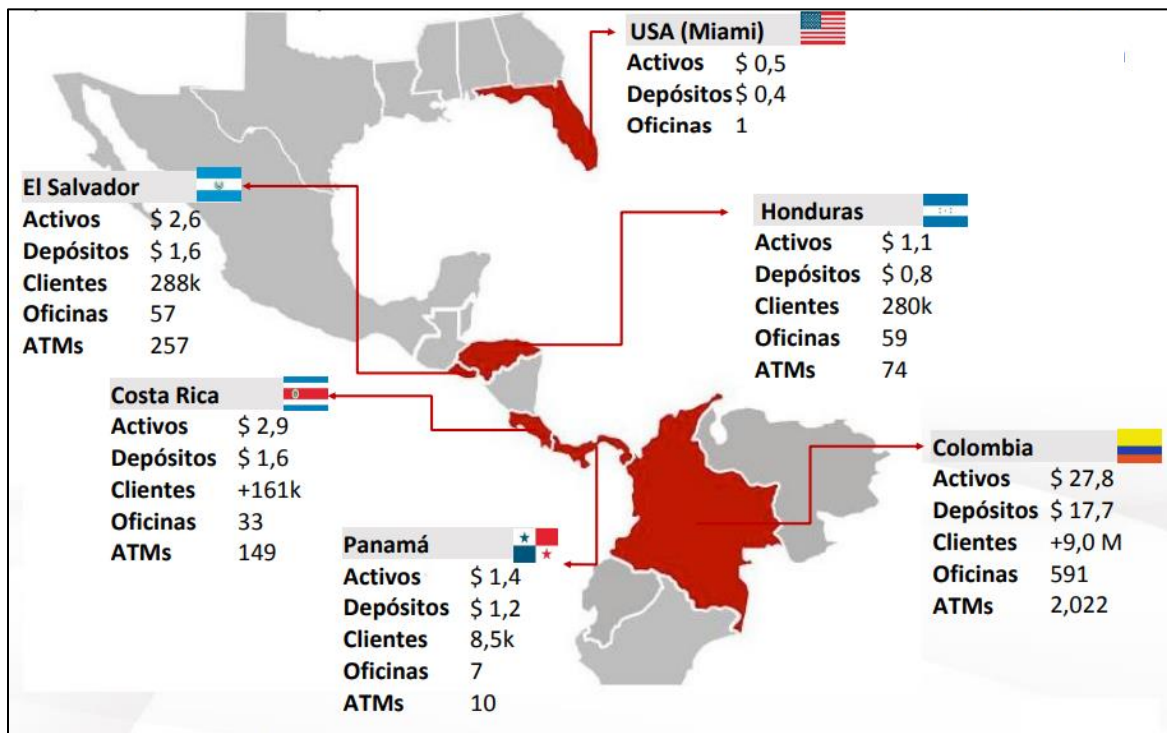


Figura 5. Operaciones en América en miles de millones de dólares, adaptado de *Presentación Corporativa (Banco Davivienda, 2018)*

2.6 Sucursal Meta y Casanare

El Banco Davivienda, tiene su casita roja al alcance de los clientes en 25 departamentos de Colombia, distribuidas en siete regiones: Regional Antioquia, Regional Bogotá y Cundinamarca, Regional Centro Sur, Regional Caribe, Regional Eje Cafetero, Regional Santanderes y Arauca, y Regional Valle y Cauca; cada regional está conformada por sucursales y la Sucursal Meta y Casanare hace parte de la Regional Centro Sur. La Sucursal de Meta y Casanare comprende 16

oficinas distribuidas de la siguiente forma: ocho oficinas en la ciudad de Villavicencio, una oficina en Acacias, una oficina en Granada, una oficina en Puerto Gaitán, y tres oficinas en Yopal.

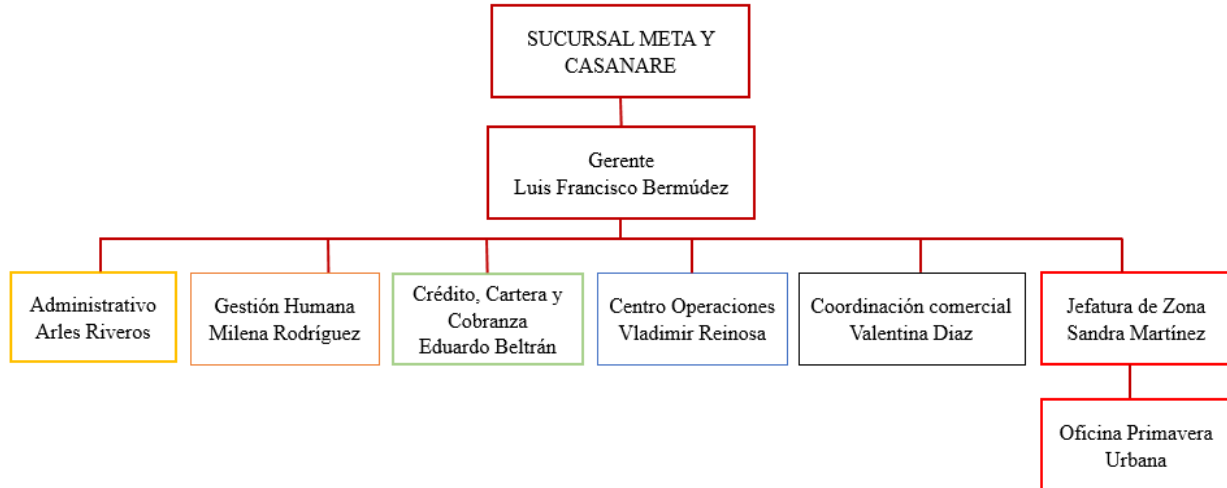


Figura 6. Organigrama Sucursal Meta y Casanare, por Astrid Katherine Castro Aranda.

3. Cargo y funciones

La estudiante realizó las prácticas en el Banco Davivienda en la Oficina Primavera Urbana, ubicada en la ciudad de Villavicencio, en el cargo de informadora. En la figura 7 la organización de la oficina.

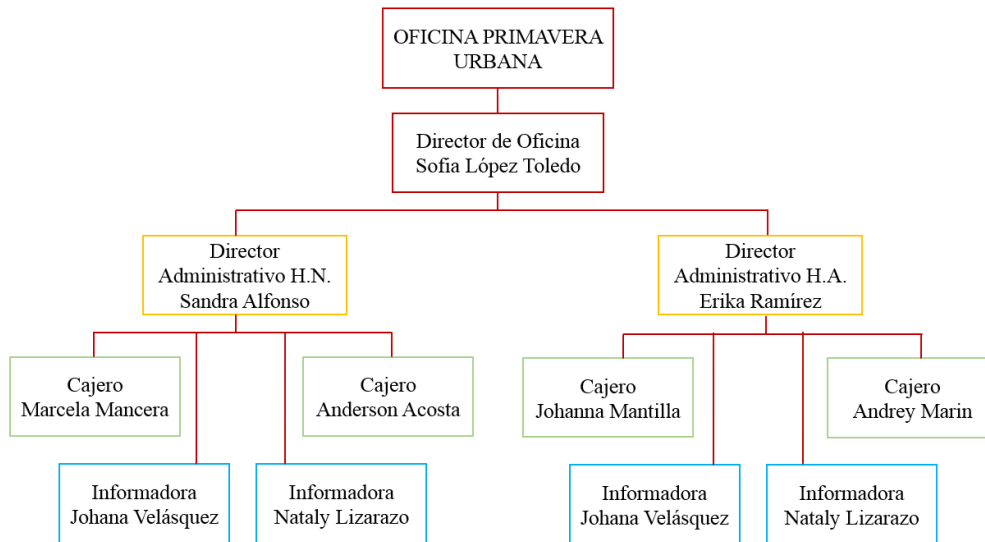


Figura 7. Organigrama Oficina Primavera Urbana, por Astrid Katherine Castro.

3.1 Descripción de las funciones

En el desarrollo de la práctica empresarial, llevada a cabo en el Banco Davivienda, he desempeñado los siguientes cargos y funciones:

- Ofrecer información oportuna y veraz de los productos del Banco dando a conocer sus características, costos y seguridades.
- Realizar apertura de productos que ofrece el Banco.
- Realizar novedades de derogación, asignación, desbloqueo y cambio de indicadores de tarjeta débito.
- Velar por el adecuado diligenciamiento por parte del cliente y realizar la entrevista presencia. Para el diligenciamiento del formato nos interesa conocerlo, cuéntenos de usted y formato origen de fondos.

- Confirmar la información adicional de cada producto abierto, excluyendo las cuentas de nómina.
- Diligenciar y hacer firmar al cliente cada pagaré, acuse y carta de asegurabilidad por producto entregado.
- Atender todo tipo de reclamaciones.
- Realizar el cuadro al final del día de valores y no valores.
- Realizar la entrega de los reglamentos de cada producto.
- Atender eficiente y debidamente las quejas, peticiones y reclamos que realicen los consumidores financieros de acuerdo con los procedimientos establecidos por Davivienda para tal fin.
- Ingresar en el sistema las pólizas Davivienda Integral para ser descontadas.
- Participar en la organización y manejo de archivo de documentos de la oficina.
- Ingresar a la base de datos, la información suministrada por el cliente de manera eficiente.
- Vigilar e inspeccionar los documentos legales para evitar fraudes.
- Visar cada vez que el procedimiento lo requiera.
- Realizar visitas a empresas y clientes nuevos y vinculador para el ofrecimiento de productos y servicios.
- Contactar al cliente cuando se requiere anexa, cambiar o confirmar alguna información registrada en el formato de solicitud de crédito.
- Comunicarle al cliente la respuesta de la evaluación de crédito.
- Realizar labor de telemarketing en estrategias comerciales.
- Registrar en el libro de control de la oficina las solicitudes enviadas a evaluación de crédito.
- Velar por el cumplimiento de las metas de la oficina.
- Manejar el stock de papelería necesaria para desarrollar las funciones del cargo.
- Promover y divulgar el uso de los canales del banco.
- Suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita tomar decisiones adecuadas frente a los productos y servicios que adquieran o tengan con Davivienda.
- Brindar atención debida y respetuosa a los consumidores financieros en desarrollo de las relaciones que se establezcan con Davivienda, propendiendo por la satisfacción de las

necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.

- Demostrar interés genuino por el cliente, sonriendo y mirando a los ojos; para brindar un servicio amigable. ¿Cómo? Servicio intuitivo y auto gestionable. Los elementos de seguridad no generan fricción en los clientes. Se reconocen las necesidades y características de cada cliente. Interés genuino por los clientes en momentos de impacto.
- Cumplir con las políticas, normas y actividades del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la compañía, de acuerdo con las disposiciones del reglamento interno de trabajo y el reglamento interno de trabajo y el reglamento de higiene y seguridad industrial.
- Hacer la vida sencilla a los clientes, solucionando y diseñando productos y servicios de acuerdo a sus necesidades; para ofrecer experiencias fáciles ¿Cómo?. Cero papeles, mínimo tiempo de espera y Mobile/web. Solo se pide información que el Banco no tenga o no puede tener. Toda la información que se entregue o se solicite al cliente es digital. Los tiempos corresponden a las expectativas del cliente. Eliminamos tecnicismos del lenguaje.
- El funcionario se hace responsable por brindar la máxima protección y usar adecuadamente la información a la cual tenga acceso, bajo los lineamientos definidos por el banco a través de sus políticas y normas de Seguridad, las cuales debe conocer y cumplir cabalmente:
- Ejecutar los controles establecidos como parte habitual de las funciones en los procesos y actividades a cargo, generando las evidencias establecidas en los procedimientos de control o las solicitadas por el jefe inmediato como soporte de la ejecución.

Dentro de sus responsabilidades se incluye:

- Dar un buen uso a los usuarios que son asignados, lo que implica brindar una adecuada custodia a la clave de acceso a los diferentes sistemas y en ningún caso prestar su usuario a otros funcionarios.
- Proteger debidamente la información a la que se le brinde acceso, buscando resguardar su confidencialidad y evitar su divulgación; de forma que personas no autorizadas no pueden tener acceso a esta.
- Proteger debidamente y de acuerdo con las Políticas de Seguridad de la Información definidas por el Banco todos los recursos tecnológicos o no tecnológicos que almacenen información confidencial.

- Participar activamente en las iniciativas de concientización y capacitación que buscan generar o incrementar o incrementar la cultura e Seguridad de la Información en los funcionarios del Banco.
- Reportar los incidentes de Seguridad que sean identificados, dado que ponen en riesgo la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información del Banco.

3.2 Portafolio de productos

El portafolio de productos del Banco Davivienda, brinda respaldo y liquidez financiera, está diseñado para que el cliente haga realidad sus sueños, por medio de productos de ahorro o crédito.

3.2.1 Bolsa de Colocación.

La bolsa de colocación está integrada por los productos de crédito, para financiar la adquisición de cualquier producto o servicio a un plazo y tasa de interés determinado, dependiendo de la línea del crédito. Como se observa en la tabla 1, el Banco Davivienda, ofrece al cliente diferentes líneas de crédito, para construir su futuro, alcanzar lo que quiere y comprar lo que desee (Banco Davivienda SA, 2018):

Tabla 1.

Líneas de crédito

Construir su futuro	Alcanzar lo que quiero	Comprar lo que desee
<ul style="list-style-type: none"> • Vivienda • Vehículo • Educación 	<ul style="list-style-type: none"> • Libre Inversión • Compra de Cartera • Línea Libranza 	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjea de Crédito • Portafolio

Nota: Oferta de productos de crédito del Banco Davivienda SA, adaptado de (Banco Davivienda SA, 2018)

- **Vivienda.**

El Banco Davivienda, hace realidad los sueños de los colombianos para que puedan comprar su vivienda, puede ser vivienda nueva o usada, y aplicar a los subsidios de vivienda que oferta el Gobierno siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos. Adicional, si ya existe un

crédito de vivienda vigente puede aprovechar la garantía constituida para financiar un crédito de libre inversión, compra de cartera y crédito educativo. En la tabla 2, la oferta de productos vigentes en línea de vivienda con sus características generales.

Tabla 2.

Línea de crédito de vivienda

Producto	Características generales
Crédito Hipotecario	La vivienda a financiar puede ser nueva o usada. Valor del inmueble VIS (Hasta 135 SMMLV) o mayor a VIS (>135 SMMLV). Hasta el 70% de financiación. Plazo de 60 a 240 meses en pesos - Plazo de 60 a 360 meses en UVR
Leasing Habitacional	La vivienda a financiar puede ser nueva o usada. Valor del inmueble mayor a VIS (>135 SMMLV) Hasta el 80% de financiación Plazo de 60 a 240 meses en pesos - Plazo de 60 a 360 meses en UVR
Remodelación de Vivienda	Plazo de 5 a 15 años. El monto mínimo de crédito será de \$ 5'000.000. Hasta el 50% del valor de su inmueble, sin que la suma de los saldos sobre la garantía supere el 70%. (Saldo crédito + saldo Remodelación + saldo preferencial)
Crédito diferente de Vivienda	Crédito de línea preferencial y crédito con garantía hipotecaria Financiación hasta del 60% del valor del inmueble (para inmuebles rurales financiación hasta del 50%). Sistema amortización: Cuota fija en pesos 60 meses. Cuota DTF: 61 meses a 120 meses.
Cesión de Crédito	Se debe traer el crédito de la otra entidad en las mismas condiciones en la que se encuentran con una tasa más baja, posterior a la liquidación el cliente podrá realizar la novedad que desee. El plazo por el cual se aprueba el crédito en Davivienda, será por el plazo restante de la cancelación de obligación de la otra entidad. Garantía Hipotecaria cedida de la otra entidad financiera.

Nota: Descripción de los productos de crédito, adaptado de Mapa de Estrategias Vigentes por Astrid Katherine Castro Aranda.

- **Vehículo.**

La oferta de créditos vehículo está diseñado bajo dos alternativas de financiación: crédito de vehículo particular, a la medida del cliente para que estrene, cambie o compre el carro que siempre ha soñado, y crédito de vehículo productivo, para que adquiera los vehículos con los que una empresa se pueden beneficiar (Banco Davivienda SA, 2018). En la tabla 3, la oferta de productos vigentes en línea de vehículo con sus características generales.

Tabla 3.

Línea de crédito de Vehículo

Producto	Subproducto	Características generales
Vehículo Particular	Vehículo con prenda	Crédito para la adquisición de vehículo Nuevo y Usado para clientes Mercado Natural, a través de crédito de Vehículo con Prenda.
	Vehículo sin prenda	Crédito para la adquisición de vehículo Nuevo y Usado para clientes Mercado Natural, a través de crédito de Vehículo sin Prenda.
	Compra de Cartera vehículo a través de Vehículo sin Prenda	Es un crédito de Vehículo sin Prenda, destinado a comprar la cartera de las obligaciones de crédito de Vehículo Particular, que el cliente tenga con otras entidades financieras y que se encuentren reportadas en centrales de riesgo a nombre del cliente persona natural.
	Libre inversión con prenda	Crédito para Libre Destinación, sólo tiene como requisito dejar como garantía Vehículo Particular. Aplica para Mercado Natural.
Vehículo Productivo	Taxi	Adquisición o Reposición de vehículo Taxi nuevo o usado para clientes con experiencia de 1 año en el sector, que ya sean propietarios de un vehículo Taxi.
	Carga	Adquisición de vehículo de carga nuevo o usado para clientes con experiencia de 1 año en el sector, que ya sean propietarios de un vehículo de carga (Camión, Furgón, Volqueta, Tractocamión, otros)
	Pasajeros	Adquisición de vehículo de pasajeros nuevo o usado para clientes con experiencia de 1 año en el sector, que ya sean propietarios de un vehículo de Pasajeros (Bus, buseta, Microbús, Camioneta, otros)
	Libre inversión con prenda	Préstamo de libre destinación dejando como garantía vehículo Taxi, de carga o Pasajeros.

Nota: Descripción de los productos de crédito, adaptado de Mapa de Estrategias Vigentes por Astrid Katherine Castro Aranda.

- **Educativo.**

Con la línea de crédito Educativo que ofrece el Banco Davivienda, se puede financiar hasta el 100% del valor de los estudios de pregrado y posgrado, del cliente y de su familia en cualquier universidad o institución educativa del país. En la tabla 4, la oferta de productos vigentes en línea de crédito educativo con sus características generales.

Tabla 4.

Línea de crédito educativo

Producto	Características Generales
Cx Fijo Educativo Mercado Natural	Es un crédito con tasa y plazo fijos, con el cual se podrá financiar hasta el 100% del valor de los estudios de pregrado y posgrado en cualquier universidad del país. Planes de financiación: Tradicional, Periodos de Gracia y Plan Cuotas Extraordinarias. Financiación hasta el 100% del valor de la matrícula. Plazo entre 1 a 72 meses. Tipo de desembolso: cheque a nombre de la universidad.
Crédito Educativo Rotativo para toda la carrera	Es un crédito educativo para toda la carrera, con el cual podrá financiar la totalidad de la carrera en cualquier universidad del país, realizando la solicitud una sola vez. Cuenta con el beneficio que a medida que se realizan los pagos se va liberando el cupo. Plazo: El cliente podrá elegir solo entre 2 opciones de plazo, 6 o 12 meses. Tipo de crédito Rotativo no revolvente El uso se realiza a través de cheque a nombre de la universidad o institución educativa.

Nota: Descripción de los productos de crédito, adaptado de Mapa de Estrategias Vigentes por Astrid Katherine Castro Aranda.

- **Consumo.**

El Banco Davivienda ayuda a los clientes a alcanzar lo que quieren, mediante un crédito fijo de libre inversión, también ayuda a unificar sus deudas mediante compra de cartera. Se puede acceder a la línea de crédito de consumo, por mercado natural como empleado e independiente, o aprovechar los convenios de libranza existentes y aplicar a tasas preferenciales que ofrecen los convenios. En la tabla 5, la oferta de productos vigentes en línea de crédito de consumo con sus características generales.

Tabla 5.

Línea de crédito de consumo

Producto	Características Generales
Cx Fijo Compra de Cartera/ Cx fijo Libre Inversión/ Cx Fijo Fidelidad	Compra de Cartera: Destinado a comprar las obligaciones financieras de consumo que el cliente tenga a su nombre con otras entidades financieras. Libre Inversión: es un crédito con tasa y plazos fijos con libre destino. Fidelidad (Represteo): Permite recoger uno o varios Créditos Fijos que tenga el cliente con el Banco y desembolsar un monto adicional para libre inversión. <ul style="list-style-type: none"> • Para todos los destinos, el plazo máximo 60 meses.
Crédito Móvil	Si es cliente de Davivienda, podrá solicitar de forma 100% digital un crédito de libre inversión con desembolso inmediato a su cuenta en Davivienda. Plazo hasta de 60 meses y tasa de interés fija.

<p>Crédito Línea Preferencial y Crediexpress Fijo con Garantía Hipotecaria</p>	<p>Crédito de Línea Preferencial: Línea de Crédito que se otorga a los clientes que tienen una garantía constituida con el Banco.</p> <p>Crediexpress Fijo con Garantía Hipotecaria: Son créditos de consumo que se otorga a personas que deseen constituir una garantía real con el Banco para respaldar el nuevo crédito.</p> <p>Condiciones: Inmuebles mayores a VIS (casas y/o apartamentos). Sistema de amortización: DTF: Plazo hasta 10 años y Pesos: Plazo de 1 a 5 años. Porcentaje de financiación: Máximo el 60% del valor comercial del inmueble, incluyendo la deuda actual que tenga en el Crédito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Destinos: Libre inversión, compra de cartera o educativo
<p>Cx Libranza Fijo</p>	<p>Crédito de libre inversión, compra de cartera, crédito fidelidad y crédito fijo universitario para empleados que pertenecen a empresas con Convenio Libranza vigente. Para todos los destinos, el plazo máximo es 96 meses.</p>

Nota: Descripción de los productos de crédito, adaptado de Mapa de Estrategias Vigentes por Astrid Katherine Castro Aranda.

• Tarjeta de Crédito

La tarjeta de crédito Davivienda, funciona como un cupo de crédito rotativo, que proporciona poder adquisitivo a sus clientes en establecimientos comerciales nacionales e internacionales, además ofrecen liquidez por medio de los avances a nuestras oficinas, cajeros automáticos y canales virtuales; además los clientes del Banco Davivienda, tienen la opción de escoger la tarjeta de su preferencia que más se ajuste a sus necesidades. En el diagrama 3, la oferta de tarjetas de crédito del Banco Davivienda.



Figura 8. Oferta de tarjetas de crédito, adaptado de (Banco Davivienda SA, 2018)

- **Portafolio.**

Portafolio de productos de ahorro y crédito que busca brindarle el respaldo y liquidez financiera que usted necesita, a través del Portafolio de Servicios de Banca Personal, el cliente podrá acceder a las múltiples funcionalidades y beneficios que otorgan los productos que lo componen: 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.

3.2.2 Bolsa de captación

La bolsa de captación está integrada por los productos de ahorro, que le brinda la oportunidad al cliente de ahorrar y tener diferentes alternativas de inversión; el Banco ofrece múltiples alternativas de ahorro e inversión dependiendo del perfil del cliente, la capacidad de ahorro y liquidez. En la tabla 6 la oferta de productos de la bolsa de captación:

Tabla 6.

Productos de captación

Producto	Subproducto	Características generales
Cuentas de ahorro	Cuenta de ahorro tradicional y cuenta móvil	Medios transaccionales como tarjeta débito y talonario. Puede activar el servicio del Bolsillo. La cuenta se puede marcar como exenta del GMX La cuenta móvil se apertura a través de la aplicación Davivienda Móvil. - Disponible para clientes vigentes persona natural del Banco Davivienda que cuente con cédula de ciudadanía y clave virtual.
	Cuenta Infantil	Esta es una cuenta de ahorros de manejo individual. Una excelente opción de contar con un capital para sus hijos, además de enseñarles a ahorrar y manejar su dinero. Para niños entre los 0 y los 17 años. Limitación en cantidad de retiros, valor de retiros y valor de compras. La cuenta tiene un autorizado que es el Padre o el Tutor del niño, y es el responsable de las transacciones de la cuenta.
	Cuenta ahorro programado	Cuenta de ahorro diseñada para ahorrar un porcentaje del valor comercial de su vivienda de interés social y aumentar sus posibilidades para acceder al subsidio familiar de vivienda otorgado por las cajas de compensación. Cumpla con la meta de ahorro para la adquisición de vivienda. No tiene cobros administrativos. Queda automáticamente inscrito en el RUA (Registro Único de Ahorradores), sin trámites ni papeleos.

		Cuando cumpla con los requisitos para la postulación, Davivienda realizará el bloqueo de los fondos. En caso de ser beneficiario del subsidio, estos recursos se aplicarán al pago de su vivienda.
	Cuenta AFC	Es una cuenta que tiene como objetivo incentivar el ahorro a largo plazo, con el fin de fomentar la adquisición de vivienda. Ofrece beneficios tributarios para los ahorradores en retención en la fuente e impuesto de renta. Para recibir los beneficios tributarios, los recursos en esta cuenta sólo podrán ser destinados para: Pago de cuotas mensuales de crédito hipotecario. Compra de vivienda. Cualquier destino siempre y cuando los recursos permanezcan en la cuenta durante diez años.
Cuenta Corriente	Sin Sobregiro	Cuenta corriente que le permite consignar dinero y disponer de él cuando más lo necesite. Este tipo de cuenta permite la transaccionalidad a través de chequera o de tarjeta débito.
	Con Sobregiro	Cuenta corriente que le permite disponer de su dinero a través de tarjeta débito o de cheque, contando con disponibilidad inmediata a través del sobregiro y de un crédito rotativo de libre inversión. -El cupo de sobregiro equivale al 20% del valor del Crediexpress Rotativo -Usted dispone de un sobregiro permanente, con plazo de hasta 30 días.
CDT	CDT	Es un título valor (representa dinero) de contenido crediticio, hecho a nombre de una persona natural o jurídica, que produce un rendimiento y se pacta a un plazo determinado. Más que un ahorro es una inversión conservadora y segura, que le garantizará un mejor futuro. -Monto de apertura mínimo: 1.000.000 -Plazo mínimo es de 30 días.
Fondos de Inversión	Dafuturo	Es un Fondo Voluntario administrado por Fiduciaria Davivienda S.A., que le permite ahorrar e invertir de manera periódica y disciplinada para cumplir sus propósitos a mediano y largo plazo a través de multiportafolios diversificados de acuerdo con su perfil de riesgo y sus expectativas de rentabilidad. Adicionalmente le brinda la oportunidad de obtener beneficios tributarios. Aportes: Aportes Voluntarios. Débito automático de su cuenta. Aportes desde nómina
	Fondo de Inversión Colectiva	Invierta su dinero con bajo riesgo, acumule intereses diarios y disponga de él en el momento en que lo necesite. Características -Dirigido a inversionistas conservadores. -Disponibilidad de liquidez inmediata. -La permanencia con el producto es indefinido

Nota: Descripción de los productos de ahorro, adaptado de Mapa de Estrategias Vigentes por Astrid Katherine Castro Aranda.

3.2.3 Bolsa de Sinergia

La bolsa de Sinergia, como una estrategia de profundización de los clientes, la compone Seguro Davida Integral, un seguro que ampara a la familia en caso de fallecimiento o Incapacidad Total y Permanente del asegurado. (Banco Davivienda SA, 2018). Davida Integral ofrece un respaldo económico para el cliente y su familia, entre las siguientes opciones de valor asegurado:

- Opción 1. 20.000.000
- Opción 2. 50.000.000
- Opción 3. 60.000.000
- Opción 4. 80.000.000
- Opción 5. 100.000.000
- Opción 6. 120.000.000

3.3 Metas y objetivos

La Oficina Primavera Urbana del Banco Davivienda, en la cual la estudiante realizó la práctica empresarial, por estar ubicada en Centro Comercial y clasificada en la categoría como U1, tiene asignada para su fuerza comercial una meta para la bolsa de colocación, captación y sinergia. La función principal de la fuerza comercial de la oficina es cumplir mes a mes la meta asignada, en la tabla 7, se observa las metas que la practicante debe cumplir.

Tabla 7.

Meta mensual de información

		Bolsa Colocación			
Categoría	Tipo	Tarjeta de Crédito	Cx Rotativo	Cx Libranza	Cx Fijo
UI	Centro Comercial	15.000.000	11.000000	72.000.000	39.500.000
		Bolsa Colocación		Bolsa Sinergia	Bolsa Captación
Cat	Tipo	Hipotecario	Vehículo	Davida	
UI	Centro Comercial	81.000.000	15.000.000	1.000.000	110.000.000

Nota: Valores establecidos por oficina, por Astrid Katherine Castro Aranda.

3.3.1 Seguimiento Comercial

La fuerza comercial de la oficina tiene acompañamiento constante de la directora de oficina y la jefatura de zona. El seguimiento comercial se realiza través de reuniones comerciales donde se hace una revisión del equipo de informadoras, los objetivos a alcanzar y las situaciones que se

presentaron, para impulsar el cumplimiento de las metas. Algunos de los beneficios que nos ofrece las reuniones comerciales, son:

- Implementar de manera oportuna estrategias para cubrir brechas frente a las metas.
- Facilitar el monitoreo de la dinámica comercial
- Crear espacios de comunicación y construcción del equipo.

El espacio de seguimiento y acompañamiento por parte de la directora se lleva a cabo los días lunes y miércoles, para la asesoría, dinamismo y control sobre las actividades que se están llevando a cabo en la labor comercial. Para fortalecer el trabajo, se cuenta con las reuniones comerciales:

- Reunión semanal: Se realiza cada viernes de cada semana antes de iniciar la jornada laboral, con una duración de 30 minutos.
- Reunión mensual: Se realiza el último viernes del mes antes de iniciar la jornada laboral, con una duración de 1 hora.

3.3.2 Modelo de Actuación Comercial Integrado

El Modelo de Actuación Comercial Integrado- MACI, es la herramienta para el seguimiento comercial, significa un esfuerzo conjunto de las áreas comerciales y de apoyo, tomando como base los objetivos estratégicos del banco. En la herramienta MACI, a través del programador de oficina, que se debe tener listo una semana antes de terminar el mes, permite consolidar y registrar las actividades comerciales que voy a realizar respecto a la hora de oro y en las jornadas comerciales. Las actividades comerciales de los integrantes de la oficina deben estar sincronizados con las actividades, ya que estas no deben interferir con el servicio de la oficina.

De acuerdo a la planeación de la fuerza comercial, el director monitorea el programador de oficina que debe estar listo para la reunión mensual, luego en la reunión mensual el director administrativo teniendo en cuenta factores como los días de afluencia y actividades propias de la oficina presenta la propuesta final del programador de oficina, los informadores tenemos la responsabilidad de ejecutar con eficacia una a una de las actividades programadas y realizar los apuntes y observaciones, para que el director de oficina informe semanalmente el nivel de cumplimiento y las actualizaciones del programador de oficina.

3.4 Cumplimiento

Teniendo en cuenta el cuadro número... la practicante tiene un valor establecido en la meta mensual establecidas en las tres bolsas de los productos del Banco, en la bolsa de colocación la meta es de 244.000.000 de pesos mensuales, en la bolsa de captación la meta es de 110.000.000 de pesos y en la bolsa de sinergia, la meta es de 1.000.000 de pesos. Como se observa en la tabla 8. es el acumulado de las metas al mes de agosto en las tres bolsas, en la bolsa de colocación la meta al mes de agosto era de 1.708.000 de pesos, y el valor real colocado fue de 1.797.822.064 de pesos, con un cumplimiento del 105% en lo que va corrido del año.

Tabla 8.

Cumplimiento informador

	Meta	Real	Cumplimiento
Colocación	\$1.708.000.000	\$1.797.822.064	105%
Captación	\$770.000.000	\$985.684.101	128%
Sinergia	\$7.000.000	\$4.679.300	67%

Nota: Resultado de la gestión de la informadora, por Astrid Katherine Castro Aranda.

La meta en la bolsa de captación al mes de agosto era de 770.000.000 pesos, y el valor real captado fue de 985.684.101 de pesos, con un cumplimiento del 128%; y por último en la bolsa de sinergia la meta al mes de agosto era de 7.000.000 de pesos, y el valor real activado fue de 4.769.300 pesos con un cumplimiento de 67%.

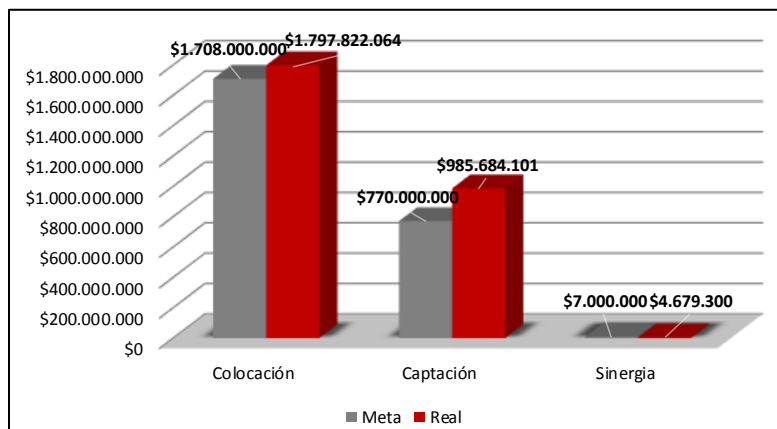


Figura 9. Cumplimiento de las metas al mes de agosto, por Astrid Katherine Castro Aranda.

3.4.1 Plan de acción

Teniendo en cuenta los resultados y alcances al mes de agosto, las metas de las bolsas de colocación y captación se cumplieron. Sin embargo, aunque la meta de la bolsa de colocación se haya cumplido, en el cumplimiento individual de los productos que la componen, hay brechas en los siguientes productos: Cx rotativo, Cx libranza y crédito de vehículo. También, la meta en la bolsa de Sinergia, tiene una brecha a lo que va corrido del mes, por lo cual, desde el apoyo, coordinación y seguimiento de la jefatura de zona, en compañía y orientación de la directora de oficina se creó el plan de acción para cerrar las brechas de los productos, con el objetivo de ser integral.

Tabla 9.

Plan de acción de la Bolsa de Colocación

		Observaciones	Brecha agosto	Brecha a diciembre	PLAN Mensual	PLAN Semanal	
C X L I B R A N Z A		1. Visita Comercial, cada quince días los días jueves de la semana: Colegio Nuestra Señora de Fatima - I.E Colegio Guillermo Cano Isaza (seis sedes).	Convenio marcado con tasa MEGA (Septiembre)				
		2. Visita Comercial, cada quince días los días martes de la semana: Fuerzas Militares.	Convenio marcado con tasa MEGA.				
		3. Visita Comercial: Evento, Día de las Comunicación Militares, Sabado 1 de septiembre.. (Septima Brigada)	Bacom 3- Soldados Profesionales.	\$201.059.000	\$491.059.000	\$122.764.750	\$40.921.583
		3. Creditos en estudio: Leyla Peña Conv. Alcaldía. Yeimer Romero Con. FFMM. Tomas Ramos Gobernacion	Pendientes por aprobacion: \$108.000.000				
	4. Estudiar base prospectos, de Fuerzas Militares. (Clientes pendiente de decision)	Retomar informacion (revision de la maqueta).					
C O L O C A C I O N		1. Base de prospectos: llamada a clientes prospectos para ofrecer compra de cartera de vehiculo: viernes 31 agosto.	Optimizacion hora de oro.				
		2. Zona de influencia: Profundizacion con los clientes, indagar sobre los creditos de vehiculo que tiene el cliente en otras entidades financieras.	Abordar mayor número de clientes.	\$31.615.995	\$91.615.995	\$22.903.999	\$7.634.666
		3. Referidos: En cada credito efectivo, minimo 2 referidos.	oporunidades comerciales.				
		4. Credito en estudio: Monica Fernandez, Compra de cartera.	Pendiente: \$84.131.000				

C X R O T A T I V O	1. Campañas: Gestión a tiempo, promoción de portafolio, y lograr vinculación del cliente con producto de ahorro y consumo.	Implementación campañas				
	Simultaneas: Informar al cliente la posibilidad de aprobación de productos por simultanea, Recepción de acuse de recibo, y entrega a tiempo de productos, para su respectiva activación.	Tres clientes con portafolio por simultanea.	\$48.400.001	\$92.400.001	\$23.100.000	\$7.700.000
	3. Zona de influencia: Ofrecer producto, y beneficios de ser cliente portafolio.	Abordar mayor número de clientes.				

Nota: Estrategias para el cumplimiento de las brechas en los productos de la bolsa de colocación, por Astrid Katherine Castro Aranda.

Como se observa en la tabla 9, se crean estrategias y actividades para cerrar las brechas en los productos de la bolsa de colocación, se lleva a cabo un plan semanal y uno mensual con un mínimo de cumplimiento para cerrar la brecha y cumplir la meta a diciembre del presente año. Se debe tener en cuenta que las estrategias deben ir acorde con la programación mensual de MACI. En la tabla 10, se crean estrategias y actividades para cerrar la brecha en la bolsa de sinergia, el plan semanal debe cumplirse como mínimo para cumplir la meta anual en diciembre y ser integral en el cumplimiento de las tres bolsas.

Tabla 10.

Plan de acción de la Bolsa de Sinergia

	Observaciones	Brecha agosto	Brecha a diciembre	PLAN Mensual	PLAN Semanal	
D A V I D A	1. Simultaneas: En el proceso de activación del producto, ofrecer la póliza de dación.	Cinco clientes, pendiente entrega simultaneas.				
	3. Mercado Natural: Cada semana establecer 2 pólizas mínimo de 300.000 pesos, con clientes que aborde.	Abordar mínimo 10 clientes cada día	\$2.320.700	\$6.320.700	\$1.580.175	\$526.725
	3. Aprovechamiento de trámite de solicitudes, en todo tipo de producto de consumo: hipotecario, libranza, tarjeta de crédito, libre inversión, vehículo y producto de ahorro.	Ayudas visuales, y recordación del producto.				

Nota: Estrategias para el cumplimiento de las brechas en los productos de la bolsa de sinergia, por Astrid Katherine Castro Aranda.

4. APORTES

Enfrentarse al mundo laboral, es una tarea a la cual se debe dedicar el mayor esfuerzo, compromiso y dedicación, las habilidades que se desarrollan en la ejecución de las labores y el conocimiento adquirido en la práctica permiten el cumplimiento de los objetivos propuestos y las metas establecidas. El progreso de las competencias de la practicante, acorde a sus labores le permitió hacer los siguientes aportes:

- Captar recursos de los clientes para los bancos es una tarea de estrategias, para lo cual se creó una estrategia, la cual consiste en la oferta de los Fondos de Inversión, con el fin de captar dinero que los clientes tienen en otras entidades financieras. El cliente con una carta autoriza el traslado de los recursos, la informadora y la mesa de asesoría gestionan el traslado de los recursos al fondo de inversión creado en el Banco Davivienda con exención de gravamen financiero (4x1000), entre otros beneficios para el cliente.
- Cumplir con las metas reconoce a la informadora como integral. Para el cumplimiento de la bolsa de sinergia, en la cual se presenta un rendimiento promedio, se creó una estrategia a través de los créditos hipotecarios desembolsados o próximos a desembolso. La estrategia consiste en la atracción del cliente por medio de una atención en la tasa de financiación, que debe ser aceptada en comité de gerencia presentando el interés del cliente en adquirir un seguro de vida.
- El Banco controla y regula la vinculación de todo tipo de clientes, se creó la estrategia de vigilancia y control sobre los documentos aportados por los clientes empresariales vinculados con cuenta de ahorro y corriente. Las empresas deben cumplir de acuerdo a la actividad con una serie de documentos, que son aprobados por el Centro de Operaciones. El registro actualiza cada semana, y los detalles deben completarse en el esquema creado en el archivo de Google Drive del correo corporativo con alcance de los compañeros de oficina y área administrativa.

En el desarrollo de la práctica, la practicante asistió a ferias comerciales lideradas por el área de grupos homogéneos y organizadas por la directora de oficina. El 4 de mayo, a partir de las 8:00 horas hasta las 17:00 horas se llevó a cabo la gran Feria Empresarial y Comercial, organizada en la Séptima Brigada, en el evento nos acompañaron importantes empresas del sector de la construcción, automotriz, financiera, agropecuaria, entre otras.

El día 6 de julio del presente año, el área comercial de la Sucursal Meta y Casanare, organizo la participación de la feria empresarial en el Cantón Militar de Apiay en Villavicencio, con el fin de contribuir al crecimiento patrimonial de los funcionarios de las fuerzas militares. El principal objetivo es abordar el mayor número de clientes, y crear una base de prospectos de clientes potenciales para vinculación, en productos de ahorro y crédito. Para la feria, había tasas premundialistas en especial para compra de cartera con la opción de unificar sus deudas a tasas inferiores. Las Fuerzas Militares tienen tasa preferencial, en la ciudad de Villavicencio se hace énfasis en El Ejército Nacional y La Fuerza Aérea

El pasado 3 de octubre de 2018 fue otorgado a la Oficina Primavera Urbana el Reconocimiento Comercial por Mayor Constancia de Productividad en el Primer Semestre del año. El cumplimiento de las metas de cada informadora y las metas de la oficina, dieron lugar a este reconocimiento.

Conclusiones

Ser parte del Banco Davivienda, me permitió subir un escalón muy alto a nivel personal, profesional y laboral, es un mundo de experiencias y de retos, los cuales me permitieron revelar las destrezas, los talentos aún intactos y el espíritu de entusiasmo para ejercer mi carrera profesional. Vincularme al Banco Davivienda, despejo cualquier miedo e hizo reales todos los conocimientos adquiridos en cinco años, en tiempo real se reconoce la importancia no solo de cumplir, sino de saberlo hacer y de mantenerse.

La autogestión refleja la responsabilidad laboral, cumplir en los tiempos reales, cumplir con las exigencias del Banco en los procesos operativos, en el manejo de los temas de seguridad y control de una entidad financiera, la revisión de los clientes prospectos y vinculados, cumplir con el manejo de información y políticas del Banco. Desarrollar las practicas empresariales como informadora, requiere de fortaleza y dedicación para no solo cumplir con las metas, sino cumplirle al Banco.

La Universidad forma lideres fuertes, con capacidad de crecimiento en una organización empresarial, y realizar practicas como opción de grado genera muchas oportunidades, no solo de empleo, genera crecimiento y cada quien forma sus capacidades de acuerdo a lo que desea alcanzar.

Referencias

- Banco Davivienda SA. (2018). *Quienes Somos*. Obtenido de https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros
- Banco Davivienda. (Junio de 2018). *Gerencia de Inversiones y Gestion de Capital*. Obtenido de <https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/inversionistas espanol/32d41580-d3e9-4376-a19a-5e145748281b/Equity+Story2T18Espanol.pdf?MOD=AJPERES&CVID=mnKB3UT>
- Banco Davivienda SA. (2018). *Ahorros*. Obtenido de https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/aqui_puedo/construir_mi_futuro/ahorros!/ut/p/z1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfIjo8zijS0CTfy8nIx8g90sjQ0cfQ2CnR0t_Q0NAk30wwkpiAJKG-AAjgYE9Hsbg_WTbb-3IT797gZm-PX7uxsRpx-PB ymxH6SAIv-bmRK2P4pQFEXhdQMoi
- Banco Davivienda SA. (2018). *Aquí puedo*. Obtenido de <https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo>
- Banco Davivienda SA. (2018). *Filiales*. Obtenido de https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/filiales!/ut/p/z0/fY1NC8IwEET_ipeeN5gqXisiGKlFRGn3EkJZZTVNmiZ-_Hxz8-Zt3vCYAYQW0JkX30xi74zN3OFSy9WxPKj1vD41l62o6k2zUOVenncSFOB_IS_wPQ SsAHvvEn0StO9-0Jzz5CjpkaaYv2Ih2HHPvhC_JjyZHMVZ9
- Banco Davivienda SA. (2018). *Mapa de Estrategias Vigentes*.
- Banco Davivienda SA. (2018). *Portal Personas*. Obtenido de <https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo>
- Banco Davivienda SA. (2018). *Sobre Nosotros*. Obtenido de https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros!/ut/p/z1/rZLPb4IwFMf_FT24G3kVUODggel0MWFuU6b0YqAU7QIt0vrjz7cuS7aL1SXr7TWf9_L6_RQwrADz9MA2qWKCp6WuE9xfO_6b-zJ9tKP5OHBQGKH5MAxm3UngwdIEzCY24Hv60ZUTovv6DQA2j_8ADLgmLIe

Banco Davivienda SA. (2018). *Vehículo*. Obtenido de

https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/aqui_puedo/construir_mi_futuro/vehiculo!/ut/p/z1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfIjo8zijS0CTfy8nIx8g90sjQ0cfQ2CnR0t_Q0NjIz0wwkpiAJKG-AAjgZA_VGEIBTkRhikOyoqAgAwxhqs/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/

Grupo Bolivar. (2018). *Acerca de Nosotros*. Obtenido de

<https://www.grupobolivar.com.co/wps/portal/web/grupobolivar/quienessomos/quienessomos!/ut/p/z1/rVFNT8JAEP0tHDhuZkvbpT3WglAiKDZCu5dm2a5lDd3tFyD8elfjQUyUmDi3lzfzZuY9oJAAVewgC9ZJrdjO4JSSbOSGy2nskOieLIY4ehy7q7uJY7s2hhVQoFx1VbeFtNVcipzlot3onTywJhNtH0sludR9XDT7>

Grupo Bolivar. (2018). *Cultura Grupo Bolivar*. Obtenido de

<https://www.grupobolivar.com.co/wps/wcm/connect/d754b1f1-c847-49bf-af1a-8b54c106edc6/Cuadernillo+principios+y+valores.pdf?MOD=AJPERES&CVID=m9AgESI&CVID=m9AgESI>

Grupo Bolivar. (2018). *Nuestra Historia*. Obtenido de

https://www.grupobolivar.com.co/wps/portal/web/grupobolivar/nuestrahistoria/6dc6e4e0-ba0e-4faa-a498-dbefa8333a0d!/ut/p/z0/jc1BTwIxEXg3-Jhj81MbLfgkaBRCGDUxNRyOy2uwyQdmkL6r8XEw_Gg-H48l6-BxYM2EAn7qlwDLQ_5zer17f19OnhRenZo16NcPZ8V78u7pWsJcIc7P-Ds8Dbw8FOwLYxF

Grupo Bolivar. (2018). *Quienes Somos*. Obtenido de

<https://www.grupobolivar.com.co/wps/portal/web/grupobolivar/quienessomos/quienessomos!/ut/p/z1/rVFNT8JAEP0tHDhuZkvbpT3WglAiKDZCu5dm2a5lDd3tFyD8elfjQUyUmDi3lzfzZuY9oJAAVewgC9ZJrdjO4JSSbOSGy2nskOieLIY4ehy7q7uJY7s2hhVQoFx1VbeFtNVcipzlot3onTywJhNtH0sludR9XDT7>

Revista Dinero. (2012). *Davivienda compró operacion centroamerca HSBC*. Obtenido de

<https://www.dinero.com/negocios/articulo/davivienda-compro-operacion-centroamerica-hsbc-us801-millones/143410>

Apéndices



Apéndice A. Feria Séptima brigada



Apéndice B. Profundización tasas premundialistas en la Séptima Brigada



Apéndice C. Feria Cantón Militar de Apiay



Apéndice D. Profundización Convenio de Libranza Fuerzas Militares



Apéndice E. Reconocimiento comercial Oficina Primavera Urbana



Apéndice F. Equipo de informadoras Oficina Primavera Urbana

