

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
BANCO DAVIVIENDA S.A.S



LAURA STEPHANIA GONZALEZ CONTRERAS

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2018

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
BANCO DAVIVIENDA S.A.S

LAURA STEPHANIA GONZALEZ CONTRERAS

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

Asesor
Mg. MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE
Magister en educación

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 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 de Negocios Internacionales

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE
Director Trabajo de Grado

EDISON ORLANDO GARZON CESPEDES
Jurado

Villavicencio, agosto de 2018

Agradecimientos

Le agradezco a Dios y la virgen por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis papas por ser mi apoyo en todo momento, por los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida, sobre todo por ser un excelente ejemplo a seguir. A mi familia por ser siempre un pilar tan importante en mi vida por haberme dado la fortaleza para seguir adelante en aquellos momentos de debilidad.

A la profesora Martha Ximena Silva por su dedicación, quien con sus conocimientos y experiencia, paciencia y motivación ha logrado que pueda culminar esta etapa y a cada uno de mis profesores porque cada uno aportó un granito de arena en mi formación, les agradezco por todo el apoyo brindado a lo largo de la carrera, su tiempo y amistad y los conocimientos que me transmitieron.

A mis amigos por confiar y creer en mí y haber hecho de mi etapa universitaria un trayecto de vivencias que nunca olvidare.

Contenido

	Pág.
GLOSARIO.....	9
RESUMEN.....	10
INTRODUCCIÓN	12
Objetivo General	13
Objetivos Específicos.....	13
1. PERFIL DE LA EMPRESA.....	14
1.1 Nombre de la Empresa	14
1.2 Reseña Histórica.....	14
1.3 Misión.....	15
1.4 Visión	15
1.5 Organigrama.....	15
1.6 Área de trabajo	16
2. FUNCIONES LABORALES	17
2.1 Unidad de Activos Productivos.....	17
2.1.1 Crédito de Vehículo Productivo.....	17
2.1.2 Perfil de Clientes Potenciales	18
2.1.3 Productos que Ofrece la Unidad.....	19
2.1.4 Servicios que Ofrece la Unidad.....	19
2.2 Requisitos para Crédito de Vehículo Productivo	21
2.2.1 Persona Natural	21
2.2.2 Persona Jurídica.....	22
2.3 Proceso del Crédito en Vehículo Productivo	22
2.4 Crédito de Vehículo Particular	23
2.4.1 Proceso de Crédito en Vehículo Particular	24
2.4.2 Planes de Financiación Vehículo Particular	24
3. ACTIVIDADES A CARGO DEL PROFESIONAL EN PRÁCTICA	26
3.1 Recepción de Documentos en Vehículo Productivo	26

3.1.1	Radicación del Negocio	26
3.1.2	Verificación Documentaria	27
3.1.3	Generación de Prendas	27
3.1.4	Toma de Firmas.....	27
3.1.5	Tramite	27
3.1.6	Solicitud de Tasa de Interés	27
3.1.7	Póliza	28
3.1.8	Desembolso	28
3.1.9	Proceso en Vehículo Particular	28
3.2	Aportes a la Formación Profesional	29
CONCLUSIONES		31
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		32

Lista de ilustraciones

	Pág.
Ilustración 1. Línea de Tiempo Banco Davivienda.....	15
Ilustración 2. Organigrama, Banco Davivienda.	16
Ilustración 3. Sub productos Vehículo Productivo.....	18
Ilustración 4. Porcentaje de Financiación Carga, Pasajeros y Vehículo Beneficio.....	20
Ilustración 5. Porcentaje de Financiación para un Taxi.	20
Ilustración 6. Proceso de Radicación de Créditos Productivos	23
Ilustración 7. Proceso de Radicación de Créditos Particulares	24
Ilustración 8. Proceso de Radicación Vehículo Particular	29

Glosario

Sucursal Meta Casanare: Seccional del Banco Davivienda constituida por 16 oficinas ubicadas en Villavicencio, Granada, Acacias, Puerto Gaitán y el departamento de Casanare.

Regional Centro Sur: Conjunto de 6 Sucursales del Banco Davivienda, entre ellas la Sucursal Meta Casanare.

Crédito De Vehículo: es un préstamo donde la entidad financiera otorga recursos a una persona natural o jurídica, para que adquiera un vehículo respaldando la obligación con garantía mobiliaria (prenda de vehículo).

Financiación: operación que consiste en la dotación de recursos financieros a una empresa, sociedad o fondo.

Pignoración: operación por la que garantiza el pago de un préstamo recibido mediante una prenda, supone dejar un bien en manos del acreedor o de un tercero.

Resumen

Mediante el siguiente trabajo escrito, se dará a conocer el resultado obtenido a lo largo de las prácticas empresariales realizadas por la pasante como Apoyo Operativo en el Banco Davivienda S.A.

De esta manera Davivienda da la oportunidad a los estudiantes de la Universidad Santo Tomas sede Villavicencio para que hagan parte del grupo empresarial Bolívar, viviendo así una experiencia de formación profesional en la que ponen a prueba y en práctica los conocimientos, habilidades y destrezas que adquirieron desde el inicio de la carrera.

Durante el proceso de formación, el profesional en práctica debe inicialmente formarse bajo la cultura organizacional que tiene la empresa, destacando así principalmente los valores como base estructural de las relaciones interpersonales que se tendrán en el ámbito laboral y comercial, formando seres humanos íntegros prestos a ofrecer un servicio de calidad y a su vez dar un recorrido por aquellos todos procesos y/o actividades que le permitieron a la estudiante enriquecer, aumentar mejorar y adquirir habilidades en el ámbito personal y profesional que aportaron a su crecimiento, además el aporte realizado en las diferentes áreas del banco de las cuales se dará el detalle de las actividades de apoyo realizadas y los aportes generados por la estudiante para el complemento y mejor desarrollo de las mismas.

De acuerdo con lo anterior el profesional en práctica agiliza todos los procesos en crédito de vehículo productivo en la zona de Meta y Casanare, esto implica perfilar a los clientes potenciales, realizarles un estudio financiero, orientarlos en la adquisición de compra y finalmente proceder con la radicación del crédito, que va directamente conectado con toda la unidad de vehículo en la ciudad de Bogotá.

Palabras Clave: Practica empresarial, cultura organizacional, ámbito laboral, ámbito comercial, profesional, valores, conocimientos académicos.

Abstract

Through the following written work, the result obtained through the business practices carried out by the intern as Operational Support in Banco Davivienda SA will be announced.

In this way Davivienda gives the opportunity to the students of the Santo Tomas University Villavicencio campus to be part of the Bolivar business group, thus living a professional training experience in which they put to test and practice the knowledge, skills and abilities they acquired. From the beginning of the race.

During the training process, the practicing professional must initially be trained under the organizational culture of the company, thus highlighting values as a structural basis of interpersonal relationships that will be found in the workplace and business, forming human beings ready to work. offer a quality service and in turn give a tour of those all processes and / or activities that allowed the student to enrich, increase improve and acquire skills in the personal and professional field that contributed to their growth, in addition to the contribution made in the different areas of the bank, which will detail the support activities carried out and the contributions generated by the student to complement and better develop them.

According to the above, the professional in practice streamlines all processes in productive vehicle credit in the area of Meta and Casanare, this involves shaping potential customers, conducting a financial study, guide them in the acquisition of purchase and finally proceed with the Credit facility, which is directly connected to the entire vehicle unit in the city of Bogotá.

Keywords: Business practice, organizational culture, work environment, commercial, professional, values, academic knowledge.

Introducción

La práctica empresarial, es una excelente manera para adquirir experiencia y afianzarse en el mercado laboral y aún más cuando en la actualidad se están presentando dificultades para encontrar oportunidades laborales una vez se termina los estudios de pregrado.

Es aquí donde el profesional en práctica debe medir sus conocimientos teorico-practicos, estratégicas y metodológicas que se ajusten al campo laboral en el sector financiero, por tal razón esta opción es la más enriquecedora de todas, ya que otorga a los practicantes experiencia laboral antes de obtener su título profesional, otorgándoles así un valor agregado que los diferencia de su competencia.

El presente trabajo se realiza con el fin de evidenciar los conocimientos, habilidades, destrezas y experiencia adquiridos en el desarrollo de las prácticas profesionales, ya que para un profesional cercano a obtener su título es de vital importancia establecer una relación entre la teoría dada a lo largo de cinco años de clase en la Universidad y el ejercicio de los conocimientos adquiridos en el campo laboral.

Para comenzar a profundizar en el tema de las actividades desarrolladas en esta práctica se debe destacar que el Banco Davivienda es uno de las principales entidades financieras más importantes del país, además de ser una de las marcas más recordadas por los colombianos gracias al buen servicio prestado por los funcionarios, su gente, la publicidad y las grandes ofertas de valor que le ofrece a sus clientes.

Uno de los objetivos principales de la empresa es el generar valor y no solo a sus clientes sino a toda su cadena organizacional que involucra además accionistas y proveedores. Adicional cabe mencionar que todo este proceso de excelencia y éxito se logra a través del conocimiento acertado que se deben tener del cliente, el manejo adecuado del riesgo, la sinergia empresarial y la utilización de tecnología para mejorar sus procesos.

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar las actividades correspondientes del área de vehículo con la Asesora senior de vehículo de meta y Casanare del banco Davivienda Apoyada de los conocimientos previamente adquiridos en la carrera universitaria afines al sector administrativo y financiero.

Objetivos Específicos

-  Adquirir los conocimientos necesarios para el desarrollo de una labor durante el tiempo de la práctica empresarial.
-  Establecer la buena comunicación con los clientes y las relaciones interpersonales con la respectiva área de trabajo.
-  Dar pronta respuesta a las dificultades presentadas en el desarrollo de los créditos que se estén operando.
-  Agilizar los procesos operativos en los tiempos de crédito de vehículo en la sucursal Meta y Casanare.
-  Cumplir con las metas propuestas por el área de vehículo, así como la mejora continua en sus procesos y tareas asignadas.
-  Capacitarse en las nuevas labores que la nueva unidad de activos productivos requiere para su correcto funcionamiento en la sucursal.

1. Perfil de la empresa

1.1 Nombre de la Empresa

Banco Davivienda S.A

1.2 Reseña Histórica

En 1972 se crea la Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda con el nombre Coldeahorro, donde un año después cambia su nombre corporativo por Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda, Davivienda y desde entonces la entidad ocupa los primeros lugares en el sector financiero del país, innovando con sus productos y servicios. (Banco Davivienda, 2016)

En 1977 Davivienda se convierte en el banco comercial con el nombre Banco Davivienda S.A. A partir de ese momento se maneja un nuevo concepto publicitario “Aquí lo tiene todo”, conservando su imagen de entidad joven, dinámica, eficiente, líder en tecnología y sin olvidarse en ningún momento de hacer día a día más y mejores “Ahorradores Felices”. (Davivienda, 2016)

El concepto “en estos momentos su dinero puede estar en el lugar equivocado” ha sido el más exitoso en la historia de nuestro país. Los comerciales alegres y des complicados de estas campañas son un referente de la publicidad colombiana, asociando la imagen corporativa con atributos como: cercanía, amabilidad, tranquilidad, alegría e innovación. (Davivienda, 2016)

Actualmente Davivienda hace parte del Grupo Empresarial Bolívar, uno de los más reconocidos e importantes grupos empresariales del país, con experiencia en siete países de Latinoamérica en el sector financiero, de los seguros y de la construcción. Una entidad que sostiene una sinergia constante en todos los productos ofrecidos y 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 que satisface a los clientes del mismo. (Davivienda, 2016) (Banco Davivienda, 2017)

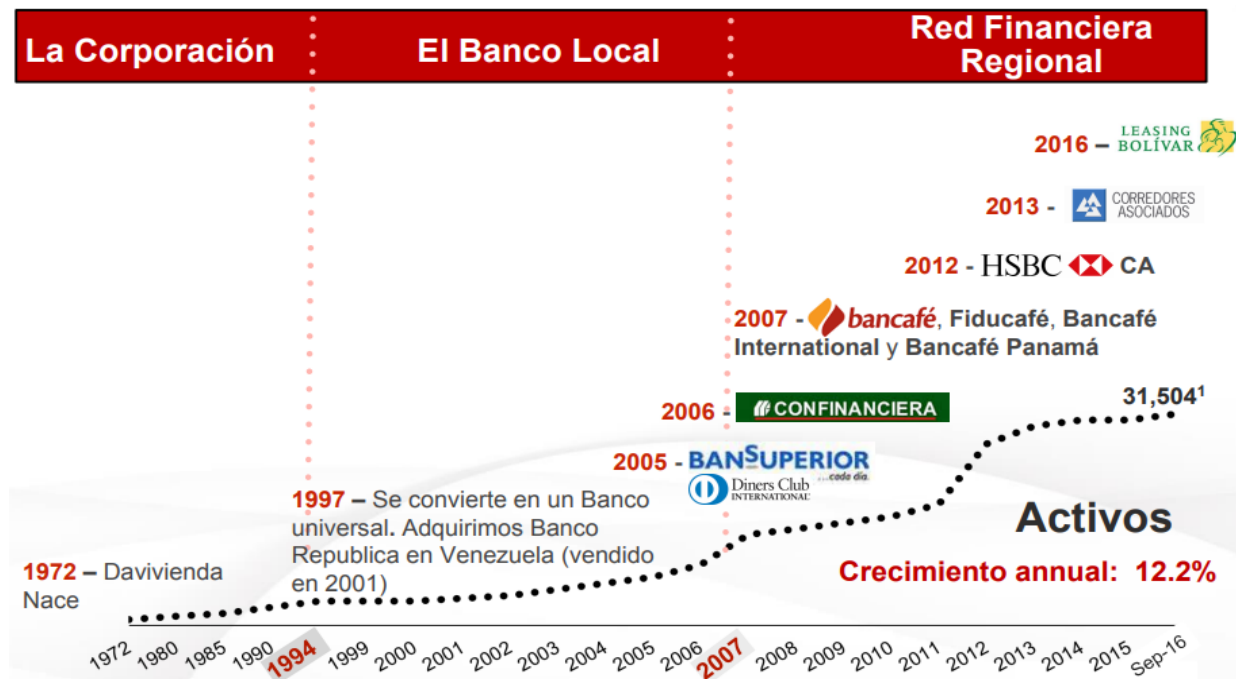


Ilustración 1. Línea de Tiempo Banco Davivienda.

1.3 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. (Banco Davivienda, 2017)

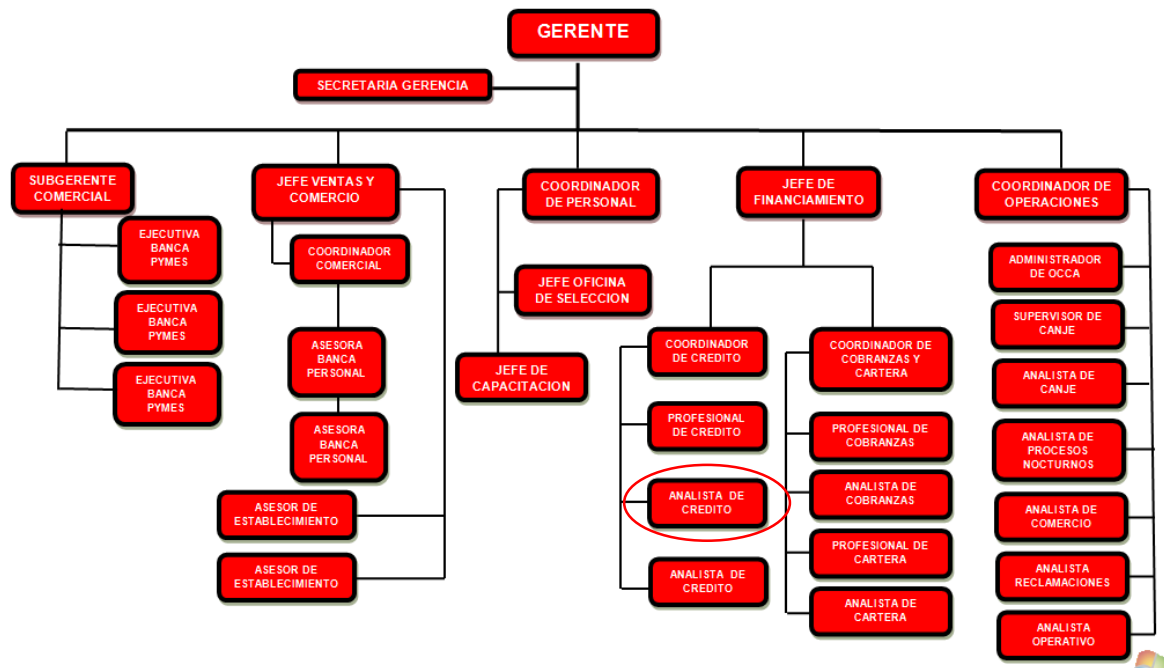
1.4 Visión

“Ser reconocida como líder en el sector financiero en calidad del servicio y ofrecimiento de productos que agreguen valor a nuestros clientes; a través de procesos eficientes, seguros e innovadores, alineados con la cultura organizacional del Grupo Empresarial Bolívar”. (Banco Davivienda, 2017)

1.5 Organigrama

El banco Davivienda en Colombia está dividido en siete regiones, Antioquia, Bogotá y Cundinamarca, Centro Sur, Costa, Eje Cafetero, Santander y Arauca, y Valle y Cauca; cada

regional se divide en sucursales. La sucursal Meta y Casanare se encuentra dentro de la regional Centro Sur.



Nota: Donde se señala con círculo rojo en analista de crédito es la dependencia el cual realice mis prácticas profesionales en el Banco Davivienda S.A.

Ilustración 2. Organigrama, Banco Davivienda.

1.6 Área de trabajo

Unidad de Activos productivos

Coordinadora: Carolina Ávila Muñoz

Dirección: Calle 33 No. 38 – 05 Edificio Crédito Villavicencio

Tel: 6625003 Ext. 48173

Unidad de Activos productivos meta y Casanare

Coordinadora: Fabio sosa

Dirección: Avenida 50 norte N0. 45 -65 19

2. Funciones laborales

2.1 Unidad de Activos Productivos

La Unidad de Vehículo Productivo se creó cuando el Banco Davivienda en el año 2006 adquirió Con financiera, que era una compañía de financiamiento de vehículos públicos y particulares por intermedio de concesionarios en modalidades de crédito y leasing. De tal modo que esta nueva Línea llega a todas las sucursales de Colombia, dando lugar a la vacante de aprendiz universitario quien es la persona indicada para darle el apoyo necesario a la Asesora Master de Vehículo para así agilizar todos los procesos de crédito remitidos por Concesionarios y Oficinas comerciales.

En el año 2018 se fusiona la unidad de vehículo con la unidad de leasing dando campo a la unidad de activos productivos del banco Davivienda.

2.1.1 Crédito de Vehículo Productivo

El crédito de vehículo productivo es un mecanismo de financiación para la adquisición; por parte de una persona natural o persona jurídica, de vehículos de carga o pasajeros que su negocio necesita. En la ilustración 3 se mostrará la información más detallada sobre cada línea de vehículo.



Ilustración 3. Sub productos Vehículo Productivo. Adaptado de la Capacitación Vehículo Productivo – Banco Davivienda

2.1.2 Perfil de Clientes Potenciales

Los créditos de vehículo otorgados por el Banco Davivienda están dirigidos a personas naturales como asalariadas, pensionadas y personas independientes con negocio que desean adquirir un vehículo para el desarrollo de su actividad económica. En cuanto las personas jurídicas se les exigen tener constitución mínima de la empresa de 12 meses y que demuestren así una adecuada capacidad de pago de acuerdo al monto del crédito a adquirir.

Así mismo los clientes con experiencia en el sector transporte como taxi, carga o pasajeros deben cumplir con una experiencia mínima de 12 meses, demostrar que ya tiene un vehículo en su propiedad, con el fin de explicar que conocen de su actividad económica, los gastos que implica tener un vehículo y el financiamiento de este o en su defecto sea para desarrollar su actividad lo que en ese caso sería para su propia actividad y no se requiere tener ya un vehículo público.

Por otro lado, las garantías financiadas en vehículo de servicio público, en el caso de usados se financian garantías que no superen los 10 años de antigüedad.

A continuación, se describen las diferentes líneas de transporte:

- Urbano e intermunicipal de transporte colectivo y masivo de pasajeros.
- Transporte individual de pasajeros (Taxi)
- Transporte especial (Turismo, Escolar, etc.)
- Transporte de Carga (Furgones, Volquetas, Tracto camiones, etc.)

2.1.3 Productos que Ofrece la Unidad

A continuación, se nombraran los productos que ofrece la unidad de vehículo Productivo del Banco Davivienda S.A:

- Adquisición
- Reposición
- Compra de cartera
- Libre Inversión con Prenda

2.1.4 Servicios que Ofrece la Unidad

- Acuerdos de Recaudos
- Periodos de gracia durante la vida del crédito
- Multigarantias
- Traslado de fechas de pago hasta 25 días



Ilustración 4. Porcentaje de Financiación Carga, Pasajeros y Vehículo Beneficio. Adaptado de la Capacitación Vehículo Productivo – Banco Davivienda S.A.S.



Ilustración 5. Porcentaje de Financiación para un Taxi. Adaptado de la Capacitación Vehículo Productivo – Banco Davivienda S.A.S.

2.2 Requisitos para Crédito de Vehículo Productivo

Teniendo en cuenta el tipo de cliente se deben exigir diferentes soportes para que pueda ser evaluado correctamente y así dar una respuesta oportuna; a continuación, se describirán los diferentes documentos solicitados a todas aquellas personas interesadas en adquirir un vehículo productivo. (Banco Davivienda, 2016)

2.2.1 Persona Natural

Solicitud Persona Natural completamente diligenciada.

C.C. legible al 150%.

Rut o Cámara de Comercio.

Declaración de Renta 2015 y 2016

Últimos tres extractos bancarios. Independiente

Tarjeta de Propiedad de los VH. Independientes dueños de VH

Certificado de vinculación o ingresos de los VH. Independientes dueños de VH

Certificado Laboral indicando cargo, sueldo, tiempo y tipo de contrato. Empleados

Comprobante de pago correspondiente al último mes. Pensionado

Contrato de arrendamiento. Independientes Rentista Capital

Certificado de tradición y libertad del inmueble. Independientes Rentista Capital

2.2.2 Persona Jurídica

- Solicitud de persona Jurídica.
- Rut.
- Cámara de comercio o certificado de existencia y representación legal.
- Declaración de renta de los dos últimos dos años fiscales.
- Acta de autorización del representante legal para atender la obligación.
- Balance y estados financieros de los dos últimos años fiscales (cortes anuales y último trimestre del año en curso).
- Notas a los estados financieros.
- C.C. y tarjeta profesional del contador de la empresa.
- Composición accionaria para empresas S.A. y S.A.S.
- Solicitud de persona Natural diligenciada por el representante legal.
- C.C. legible y al 150% del representante legal.
- Rut del representante legal de la empresa.
- Declaración de renta del último año fiscal con su debido sello del representante legal.

2.3 Proceso del Crédito en Vehículo Productivo

Los créditos que llegan a la unidad de vehículo de la sucursal Villavicencio son remitidos por 3 agentes diferentes, la primera que figura es el concesionario quien recibe directamente los clientes

y les pide la documentación anteriormente nombrada para dar paso al crédito, el segundo agente intermediario son las oficinas de crédito quienes reciben clientes solicitando créditos de todo tipo incluyendo los de vehículo y por ultimo están las empresas de transporte quienes conocen aún más de entidades financieras que otorgan crédito con el fin de crecimiento financiero de las empresas.

A continuación, en la ilustración 6 se muestra el proceso llevado a cabo para la solicitud de créditos productivos.

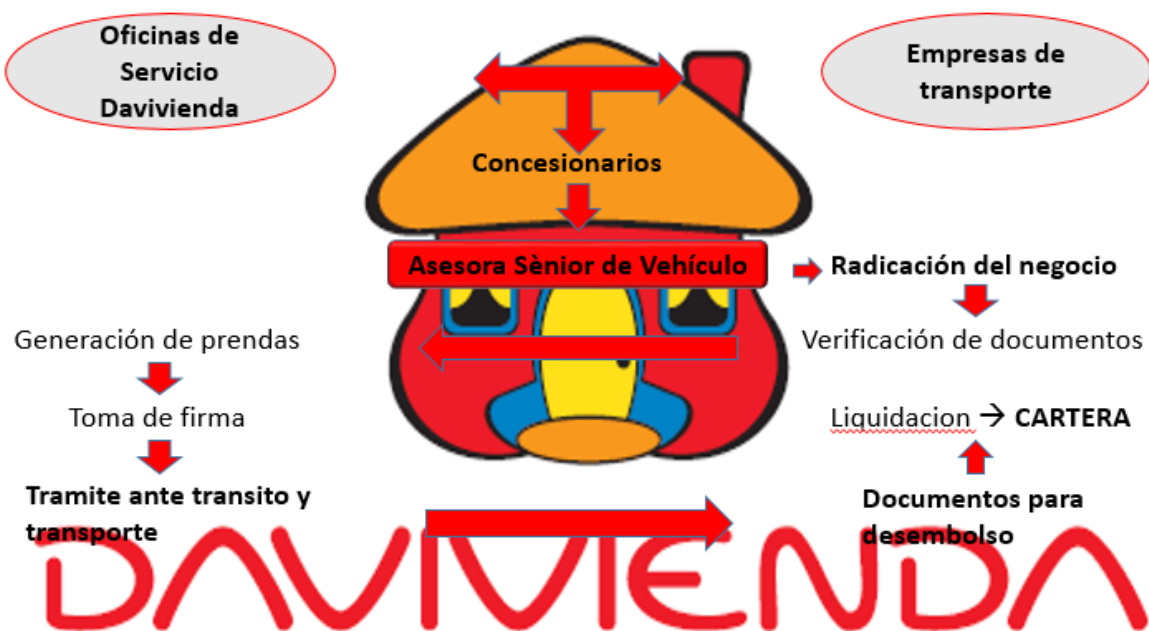


Ilustración 6. Proceso de Radicación de Créditos Productivos. Adaptado de la Capacitación Vehículo Productivo – Banco Davivienda S.A.S.

2.4 Crédito de Vehículo Particular

A inicios del año 2015 el Banco Davivienda dio apertura a créditos para vehículo particular en la unidad de la Sucursal Meta y Casanare, permitiendo así suplir las necesidades de los clientes por medio de una asesoría acertada y eficaz.

Es importante mencionar que esta operación es más corta comparada con el proceso de crédito en la línea de vehículo productivo, esto debido a que el equipo de apoyo está en la misma oficina, dando lugar así a un proceso más rápido e independiente.

2.4.1 Proceso de Crédito en Vehículo Particular

Para este proceso de radicación se utiliza otro aplicativo llamado MTI el cual es una herramienta más sencilla y rápida, permitiendo así dar respuestas ágiles y eficaces, además de contar con el apoyo constante del área de crédito, el cual realiza todo el perfeccionamiento del crédito.

A continuación en la ilustración 7 se mostrara el proceso llevado a cabo para la solicitud de créditos particulares.

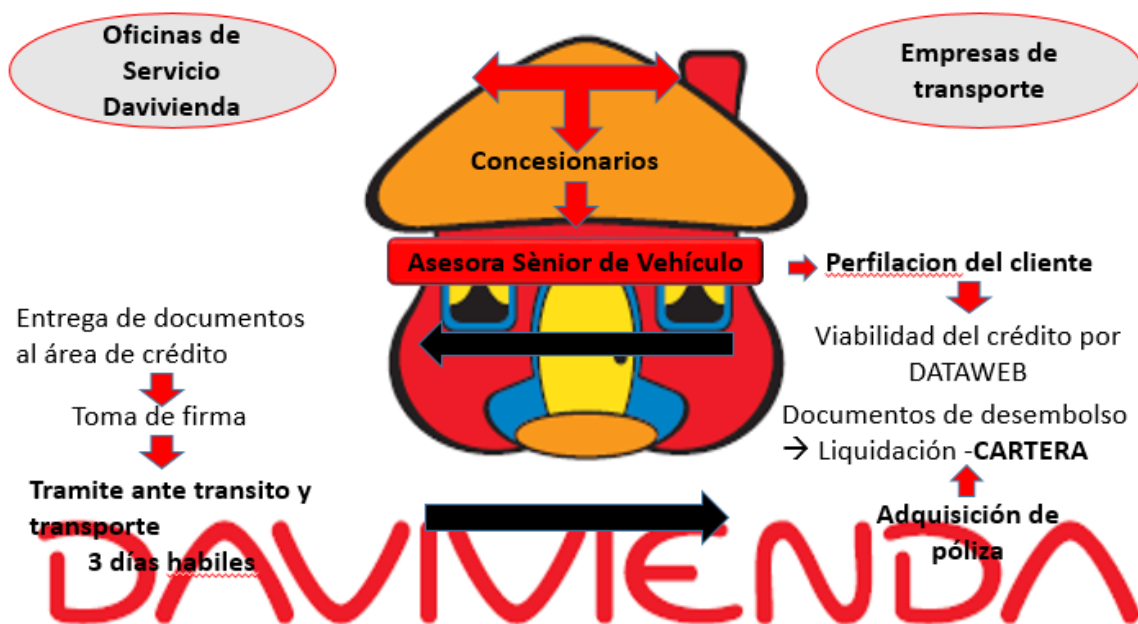


Ilustración 7. Proceso de Radicación de Créditos Particulares. Adaptado de la Capacitación Vehículo Productivo – Banco Davivienda S.A.S.

2.4.2 Planes de Financiación Vehículo Particular

A continuación se describirán las diferentes opciones que ofrece Banco Davivienda, para la financiación del crédito de adquisición de vehículo (capital e intereses) otorgado al cliente.

Plan Tradicional: El cliente se compromete a pagar el crédito en cuotas mensuales iguales que incluyen capital e intereses, de acuerdo con el plazo establecido en la carta de aprobación del crédito.

Plan 50/50 con periodo de gracia: En los primeros 6, 12, 18 o 24 meses, el cliente cancela directamente al vendedor el 50% del precio de venta del vehículo y el restante lo financia el banco por el plazo indicado en la aprobación.

Planes 30/70 o 40/60 con período de gracia, durante los primeros seis (6) o doce (12) meses: El cliente cancela directamente al vendedor mínimo el 30% o el 40%, del precio de venta del vehículo y el saldo restante es financiado por el banco. Una vez el periodo de gracia caduque, se procederá con la financiación del crédito.

Plan Cuotas Extraordinarias: El cliente se compromete a pagar el crédito en cuotas mensuales iguales que incluyen capital e intereses. Adicionalmente, pagará en los meses de junio y diciembre, el número de cuotas extraordinarias definidas al inicio del proceso.

3. Actividades a cargo del profesional en práctica

Las funciones en el vacante de profesional en práctica, se centran en la operatividad de los procesos de solicitud de créditos para adquisición de vehículos. Inicialmente el cargo surge de la necesidad que tiene la Asesora Master de Vehículo en los procesos operativos dentro de las funciones encargadas, con el fin de agilizar los tiempos de espera al momento de la aprobación de un crédito de vehículo productivo o particular.

Dentro de las actividades a realizar es realizar toda la parte operativa de crédito de vehículo, esto inicia desde el momento que se le reciben documentos al cliente y su posterior radicación y acompañamiento para la orientación del cliente en la adquisición del vehículo, la comunicación constante con oficinas y asesores para desarrollar de la mejor manera el proceso del crédito.

3.1 Recepción de Documentos en Vehículo Productivo

El estudiante se encarga de perfilar al cliente, revisar y analizar la documentación, se verifica la experiencia crediticia en centrales de riesgo, además se verifica en RUNT (herramienta digital que permite obtener información detallada sobre algún vehículo) las garantías que el cliente adjunta, así mismo se confirma el valor comercial del vehículo en fasecolda (herramienta para proporcionar una referencia aproximada de los valores comerciales promedio de los vehículos nuevos y usados).

3.1.1 Radicación del Negocio

Una vez se validen los documentos acordes a las políticas y restricciones de la entidad financiera se prosigue a la radicación del crédito en el aplicativo VOR, se registra el negocio con la información básica del cliente y sus documentos soporte.

Una vez se tenga el Pre aprobado se sigue con el proceso, se genera carta de aprobación y se envía a la asesora comercial para que ella se comuniquen con el concesionario, el cliente o la persona que refirió el crédito (informador de oficina).

3.1.2 Verificación Documentaria

Una vez se completan los documentos de los clientes, estos son enviados al área de operaciones que se encuentra en la ciudad de Bogotá, para que sean los analistas quienes den el último visto bueno para continuar a matricular el vehículo ante tránsito.

3.1.3 Generación de Prendas

Vehículo Nuevo: Se recibe facturas del vehículo y carrocería, se revisa el valor comercial VS valor aprobado, y se envían par que el área de vehículo genere las prendas.

Vehículo Usado: Se solicita orden de inspección para la garantía, una vez se tenga los resultados de esta se procese a revisar que coincida con el valor aprobado del crédito.

3.1.4 Toma de Firmas

Se arma el paquete de toma de firmas, se cita al cliente, se coordina con el cliente, en caso de los clientes que se encuentran en otra ciudad para que se dirija a la oficina más cercana, se organiza los documentos de la toma de firmas y los soportes del cliente, por último se envían por correspondencia interna del banco a la ciudad de Bogotá al grupo de perfeccionamiento de crédito de vehículo.

3.1.5 Tramite

El trámite ante tránsito para que el vehículo quede con prenda al banco, se hace por medio de una persona autorizada por la financiera, o por el concesionario, la practicante se encarga de hacer firmar las prendas por la asesora comercial y el cliente para así mismo hacer la entrega al respectivo tramitador.

3.1.6 Solicitud de Tasa de Interés

Por medio del correo corporativo la practicante solicita la respectiva tasa que le va regir al cliente en el momento del desembolso, cuando el cliente cuenta con un buen perfil, buen habito de

pago y experiencia en su actividad, la asesora comercial de vehículo da atribuciones en la tasa de interés.

3.1.7 Póliza

Para poder generar el desembolso, el cliente debe tomar la póliza todo riesgo para su vehículo bien sea por seguros Bolívar que hace parte de nuestra entidad financiera, o por otra aseguradora, la practicante se encarga de preguntar al cliente con quien toma la póliza, de ser con seguros Bolívar se solicita la cotización de la misma, la asesora se comunica con el cliente o concesionario para dar el respectivo valor y por último se emite la póliza. Cuando se endosa la póliza la aseguradora debe respaldar las exigencias del banco, es decir clausuras y certificación del pago en su totalidad.

3.1.8 Desembolso

Se diligencia la autorización de giro con los datos de la persona a quien se va desembolsar los recursos todo el proceso evolucionaba con documentos escaneados vía correo para reducir tiempos de espera y así ser más ágiles en las respuestas a los clientes.

Una vez desembolsado el crédito, el cliente debe recibir toda la información de interés acerca del producto aprobado por el banco (cuotas, tasas y beneficios) en el momento que él lo considere pertinente.

3.1.9 Proceso en Vehículo Particular

El proceso para la radicación de vehículos particulares es más corto y rápido, ya que se cuenta con el apoyo del área de crédito en el mismo edificio, el cual seguía el proceso hasta el desembolso.

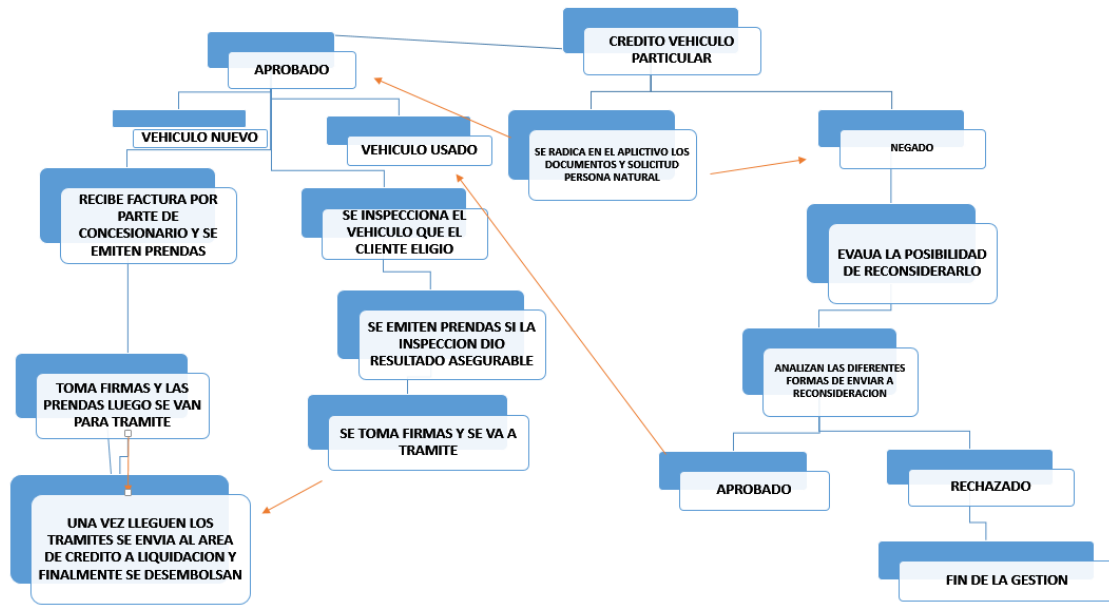


Ilustración 8. Proceso de Radicación Vehículo Particular, por Laura González, 2018

Además de las tareas y actividades encomendadas por la ejecutiva comercial, la practicante desarrolla buenas relaciones comerciales con clientes y proveedores que dan paso a soluciones alternativas, además del trabajando en sinergia, y fortalecimiento de las habilidades las como profesional en Negocios Internacionales.

3.2 Aportes a la Formación Profesional

Son incontable las oportunidades que esta opción de grado nos deja a nivel profesional y personal, preparándonos para la vida laboral de una manera más real afianzando nuestros conocimientos adquiridos como estudiantes de negocios internacionales.

Los procesos de incursión laboral donde se aprecia los tiempos para dar cumplimiento a las solicitudes hechas por su superior y concepción de tácticas, fueron factores incidentes y bases para la eficaz formación como practicante, las relaciones humanas que se establecen continuamente al tener una cercanía y un acompañamiento total con los compañeros de equipo y clientes, la sinergia, el trabajo en equipo son factores que determinan la eficacia de los procesos.

La continua capacitación que el banco Davivienda nos permite tener para enfrentarse al mundo laboral con los retos que día a día se nos presentan y la capacidad que tenemos de atender a todos estos requerimientos hechos tanto por los jefes como por los mismos clientes al querer respuestas oportunas y eficaces; esto nos permite cada día adquirir mejores destrezas y mejorar continuamente nuestros procesos.

Es importante resaltar la herramienta que nos permitieron desarrollar eficientemente nuestra labor en el banco e incursionar por en el nuevo proceso como lo fue la nueva unidad de activos productivos de Davivienda adquiriendo nuevos retos y aprendizajes en una nueva área de formación del banco.

Conclusiones

La oportunidad que tuve como estudiante de negocios internacionales de realizar mis prácticas profesionales en tan distinguida entidad aporta experiencias enriquecedoras no solo en el campo profesional sino en vida misma.

Esta compañía brinda sin duda un trato cálido y humano que logra conectar a la persona con sus funciones diarias, además los compañeros de trabajo y la jefatura hace de este un vínculo fraterno que hace que el aprendizaje sea mucho más sencillo por parte de la persona en práctica y de la comunicación con las áreas de trabajo.

Notablemente esta oportunidad que tanto la compañía como la universidad nos regala nos abre puertas tanto a colocar en práctica nuestros conocimientos como a fortalecerlos y de esta forma iniciar nuestra vida laboral con una excelente entidad y de una u otra forma la oportunidad de vincularse directamente a la entidad.

Una gran motivación para el practicante es poder acceder a esta gran compañía, vincularse y poder acceder futuramente a vacantes del banco a nivel internacional y poder complementar el proceso educativo y colocar en práctica cada conocimiento adquirido.

Sin duda alguna lo más importante es la satisfacción de ver finalizado un gran proceso como lo es la carrera y complementarlo con las prácticas profesionales y ver que los conocimientos adquiridos se colocaron en práctica y se adquirieron muchos más y a si mismo poder culminar de la mejor manera toda esta etapa educativa.

Referencias Bibliográficas

- Banco Davivienda. (2016). *Información de Intranet*. Obtenido de <https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/bc51e182-e2a2-43eaadd3-fcb243cb1ce9/Equity+Story+1T16+%28Espa%C3%B1ol%29.pdf?MOD=AJPERES>
- Banco Davivienda. (2016). *Portal Transaccional*. Obtenido de [davivienda.com: http://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo](http://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo)
- Banco Davivienda. (2017). *Sobre Nosotros*. Obtenido de Portal Davivienda: https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_
- Davivienda, B. (2016). Obtenido de Intranet Davivienda <https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/bc51e182-e2a2-43eaadd3-fcb243cb1ce9/Equity+Story+1T16+%28Espa%C3%B1ol%29.pdf?MOD=AJPERES>
- Davivienda, B. (2016). *Quienes somos*. Obtenido de [sociedadesbolivar.co: http://www.grupobolivar.com/wps/portal/web/grupobolivar/quienessomos/quienessomos/!ut/p/z1/rVLLUoMwFP0WFyzhJgQCdYf4qqPV2rE8Nh0IEeKUhAIttl9v6riwjtpxxrs7c1_nnnMhhRhSmW1EmfVCyWypcZLSxbkbTq9nDh3f04mHxo8X7vz2yiEuQTCHFFIm-6avIOkUE7zICt7laik2WbvgnYGEFEwoA5XtulEf](http://www.grupobolivar.com/wps/portal/web/grupobolivar/quienessomos/quienessomos/!ut/p/z1/rVLLUoMwFP0WFyzhJgQCdYf4qqPV2rE8Nh0IEeKUhAIttl9v6riwjtpxxrs7c1_nnnMhhRhSmW1EmfVCyWypcZLSxbkbTq9nDh3f04mHxo8X7vz2yiEuQTCHFFIm-6avIOkUE7zICt7laik2WbvgnYGEFEwoA5XtulEf)
- Grupo Bolivar. (s.f.). *Modulo de Inducción*. Obtenido de [inducciongrupobolivar.com: http://www.inducciongrupobolivar.com/sec-nuestra/](http://www.inducciongrupobolivar.com/sec-nuestra/)
- Organizacion Internacional del Trabajo (OIT). (22 de Agosto de 2012). *Pasantías: ¿una oportunidad o una trampa laboral?* Obtenido de [ilo.org: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_187817/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_187817/lang--es/index.htm)