

PRÁCTICAS PROFESIONALES ‘APRENDIZ UNIVERSITARIO’ BANCO DAVIVIENDA
TRABAJO DE GRADO



YENNIFER ANDREA CASTRO OLIVA



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FAUCLTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2021

PRÁCTICAS PROFESIONALES ‘APRENDIZ UNIVERSITARIO’ BANCO DAVIVIENDA
TRABAJO DE GRADO

YENNIFER ANDREA CASTRO OLIVA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Profesional en Negocios
Internacionales

Tutor

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Magister en Desarrollo, Instituciones e Integración Económica

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2022

Autoridades Académicas

F. José Gabriel MESA ANGULO, O.P.

Rector General

F. Eduardo GONZÁLEZ GIL, O. P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Sede Villavicencio

F. Inael SÁNCHEZ HÉRNANDEZ O.P.

Vicerrector Administrativo Sede Villavicencio

F. Rodrigo GARCÍA JARA O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

M. Ernesto José CAMARGO HERNÁNDEZ

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Página de aceptación

ERNESTO JOSE CAMARGO HERNANDEZ

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Tutor opción de grado

MARTHA XIMENA SILVA

Jurado

ALFONSO CANONIGO

Jurado

Agradecimientos

Doy gracias a Dios por haber orientado mi camino hace más de cuatro años y permitirme elegir esta carrera como profesión a la cual me dedicaré el resto de mi vida; al mismo tiempo, le doy gracias a mis padres y a mi hermano por acompañarme durante todas las etapas de mi vida universitaria, buenas y malas. A mi padre por animarme a estudiar una carrera profesional y por creer en mí durante todos los semestres, a mi madre por ser aquel apoyo emocional incondicional y apoyarme en cada una de las decisiones tomadas durante estos años, y por supuesto, a mi hermano quien ha sido mi motor y mi razón de vida.

Asimismo, le doy gracia a toda la planta docente que me enseñó, guio y orientó durante todos estos semestres cursados, principalmente al decano Ernesto, por su gran aporte académico en cada una de las materias que fueron enseñadas por él y por confiar en mi conocimiento y capacidades fuera del aula de clases, y a mi tutor Javier Trillos, por acompañarme durante mi preparación en la opción de grado, sin sus orientaciones no habría podido finalizar esta etapa en mi vida.

Tabla de Contenido

Resumen	8
Abstract	9
Glosario	10
Introducción	11
Objetivos	12
Justificación	13
1. Perfil Banco Davivienda	14
1.1 Misión y Visión	14
1.2 Cultura Organizacional	14
1.3 Principios y Valores	15
1.4 Objetivos estratégicos corporativos	15
1.5 Sucursal Meta y Casanare	15
2. Funciones cargo Aprendiz Universitario	17
2.1 Manejo de Sistemas de Información	17
2.2 Acompañamiento en el seguimiento y ejecución de estrategias para el cumplimiento de metas comerciales	17
2.3 Manejo e Interpretación de Datos Comerciales	17
2.4 Realización de Informes y Archivos	18
2.5 Acompañamiento y seguimiento a los Funcionarios del Banco	19
2.6 Investigación y búsqueda de datos	19
Conclusión	21
Referencias	22

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Estructura Banco Davivienda S.A.	16
Figura 2. Presentación Comité Semanal Sucursal.	18
Figura 3. Seguimiento Directores de Oficina.	19
Figura 4. Seguimiento Directores Administrativos.	19

Resumen

La finalidad del siguiente documento es dar un breve resumen las actividades realizadas durante las prácticas profesionales realizadas por la estudiante Yennifer Andrea Castro Oliva como opción de grado durante seis meses de contratación en el Banco Davivienda S.A. Sucursal Meta y Casanare como Aprendiz Universitaria. Se mencionarán y detallarán las actividades y acompañamientos que fueron brindados por la estudiante principalmente al área de Jefatura de Zona, pero también a la Gerencia de la sucursal, en donde fue asignada para brindar apoyo directo y constante a la Jefa de zona y en ocasiones al Gerente; cargo para el cual fue necesario el conocimiento de manejo y aprovechamiento de herramientas digitales y tecnológicas para realizar las funciones establecidas por la entidad.

Palabras Claves: Banco; Entidad Financiera; Jefatura de Zona; Sucursal; Seguimiento.

Abstract

The purpose of the following document is to give a brief summary of the activities carried out during the professional practices performed by the student Yennifer Andrea Castro Oliva as a degree option during six months of hiring at Davivienda Bank S.A. Meta and Casanare Branch as a University Apprentice. The details of the activities and accompaniments provided by the student will mentioned, mainly to the area of Zone Headquarters, but also to the Branch Management, where she was assigned to provide direct and constant support to the Zone Head and sometimes to the Manager. Position for which knowledge of management and use of digital and technological tools was necessary to perform the functions established by the entity.

Keywords: Bank; Financial Institution; Zone Headquarters; Branch; Follow-up.

Glosario

Banco: entra dentro de la categoría de entidad financiera en la prestación de crédito, en donde su función principal es establecer un control de la administración del dinero a través de diferentes herramientas y servicios.

Entidad Financiera: organizaciones con el objetivo de brindar servicios del área financiera, siendo una simple intermediación en el proceso o brindando un asesoramiento más especializado del mercado al cliente que lo requiera.

Jefe de Zona: es aquel personal encargado de brindar una supervisión y dirección de sus oficinas o áreas a cargo contando con responsabilidades específicas que generen un mejoramiento en los resultados comerciales de la entidad.

Seguimiento: se trata de la observación constante y detallada de la evolución o el desarrollo de una acción, proyecto o proceso laboral.

Sucursal: establecimiento comercial que se encuentra bajo el mando de una casa matriz, puede estar ubicada en una misma región o fuera de la misma, pero cuentan con las mismas funciones y metas establecidas.

Introducción

Aprendiz Universitaria en el Banco Davivienda Sucursal Meta y Casanare.

El presente documento tiene como finalidad dar una presentación generalizada del Banco Davivienda como organización bancaria dentro del mercado financiero nacional, al mismo tiempo narrar las funciones que se realizaron durante las pasantías dentro del mismo, las cuales tuvieron fecha de inicio para la realización de las practicas universitarias el 03 de agosto del 2021, con una fecha de terminación del contrato para el 02 de febrero del 2022, cumpliendo con un tiempo determinado por la universidad de 6 meses en donde se establecen diversas actividades a desempeñar en el área administrativa dentro del cargo de Aprendiz Universitaria en Apoyo a la Jefatura de Zona y al área de Gerencia de la Sucursal ocasionalmente.

Durante el periodo pactado en la firma del contrato establecido entre la estudiante y la entidad financiera se establecen unas series de tareas a ejecutar relacionadas al área financiera con el propósito de aplicar los diversos conocimientos aprendidos durante el periodo universitario y generar un nuevo aprendizaje sobre el funcionamiento y manejo de datos de un Banco Comercial colombiano, proceso en el cual se tuvo que desarrollar un mayor conocimiento del manejo de herramientas digitales que facilitarán el dominio y entendimiento de cifras bancarias en donde se narraban el comportamiento de cada uno de los servicios y productos ofrecidos por la entidad a un público general y específico.

Adicionalmente se genera un desarrollo en las habilidades comunicativas y sociales de la estudiante al haber establecido un mecanismo de apoyo brindado al personal asignado en las diversas oficinas de la sucursal, en el cual se prepara una estrategia para garantizar que las metas establecidas por la Regional del Banco sean alcanzadas sin ningún inconveniente y que los productos estén funcionando de acuerdo a lo propuesto.

El Banco Davivienda S.A. lleva dentro del mercado nacional desde el 1 de agosto de 1972, y ha sido caracterizado por su gran ética organizacional enfocada en la exaltación de los valores humanos y en la importancia del trabajador dentro de la entidad, lo que lo convierte en una gran empresa introductoria al funcionamiento del mercado laboral.

1. Objetivos

1.1 Objetivo general

Brindar apoyo directo al área de Jefatura de Zona de la Sucursal Meta y Casanare para alcanzar una correcta administración de los datos establecidos e ingresados en las diversas bases de datos del banco.

1.2 Objetivos específicos

- Crear semanalmente informes sobre el comportamiento de los servicios ofrecidos por las oficinas y sus funcionarios, enfocándose en las metas establecidas y el avance de las mismas.
- Manejar la agenda de la jefa de zona para garantizar el cumplimiento de las reuniones en donde se conversa con los directivos la situación de las oficinas.
- Realizar seguimiento personalizado a los diversos funcionarios de la sucursal con la finalidad de observar la situación en la que se encuentran con las metas establecidas para ellos por la Regional Centro Sur.

2. Justificación

La experiencia laboral que brinda realizar las Prácticas Profesionales como opción de grado cuenta con un alto grado de importancia dentro del desarrollo laboral del estudiante que se decide por esta opción, y es de mayor significancia cuando el estudiante no ha tenido alguna experiencia previa relacionada, como es el caso de Yennifer Castro, debido a que permite reposicionar los diversos conocimientos que se aprenden dentro de un aula de clases y desarrollarlos en un nuevo entorno con personas capacitadas y con mayor experiencia en el área.

Adicionalmente, se logran desarrollar nuevas aptitudes en la formación como profesional y adquirir diversos conocimientos específicos en el desarrollo del puesto laboral; en ocasiones estos conocimientos están relacionados con la carrera estudiada en la universidad y brindan un refuerzo a la teoría aprendida, pasando de ser solo teoría a ponerlo en práctica en un entorno competitivo, sin embargo, durante el periodo en el que se desarrolla el cargo asignado, los conocimientos adquiridos son cambiantes y generan un nuevo aprendizaje.

Dentro de los negocios internacionales se encuentran diversas áreas relacionadas al entendimiento del manejo de la economía y su importancia dentro de comercio nacional e internacional, ya que este aspecto puede ayudar a que una entidad u organización obtenga un crecimiento prospero establecido en sus metas de desarrollo o puede ser estudiada en los casos en donde no se evidencie una variación positiva en el desarrollo de los objetivos, para lo que se necesita la intervención de entidades que ayuden a intermediar en estas circunstancias. El papel de los bancos es “fundamentales para el funcionamiento de la economía, pues actúan como la estructura que permite la transferencia de recursos entre los diferentes actores de la sociedad” (Davivienda, Mis Finanzas para invertir, 2020).

Entidades bancarias como Davivienda permiten la realización de intercambios entre los recursos financieros de una sociedad, otorgando opciones de inversión, financiación, préstamos, entre otros, a los clientes que necesiten estabilidad económica o deseen obtener un crecimiento en el mercado, ayudando en la creación de nuevas empresas y emprendimientos, adquisiciones de bienes inmuebles o muebles, la circulación de recursos o el mejoramiento de la productividad.

Asimismo, les permite a los integrantes y funcionarios de estas organizaciones financieras obtener el entendimiento de diferentes herramientas contables relacionadas al desarrollo de estrategias económicas y alcanzar el desenvolvimiento en áreas relacionadas.

3. Perfil Banco Davivienda

El Banco Davivienda S.A. hace parte del Grupo Bolívar desde el 1 de agosto de 1972, destacándose por su acompañamiento a los miembros de la sociedad colombiana en el cumplimiento de los objetivos planteados por los mismos a través de la oferta de un portafolio diversificado, adaptables y específico a cada área de interés del cliente que desee adquirirlo, enfocados principalmente en la atención a las necesidades de las personas naturales pero también a los sectores empresariales, energéticos, rurales o minerales.

De acuerdo a la información oficial, Davivienda cuenta “con un equipo de más de 17.300 personas para servir a más de 19.3 millones de clientes a través de 660 oficinas, y contamos con más de 2.670 cajeros a nivel regional” (Davivienda, Davivienda, 2022), además de contar con presencia en Panamá, Miami, Honduras, Costa Rica y El Salvador, lo que le permite tener una gran experiencia en el manejo de clientes a nivel internacional.

3.1 Misión y Visión

La misión establecida por el Banco Davivienda S.A. (2020) es la de:

Trabajar por generar valor a nuestros clientes, accionistas, colaboradores y terceros relacionados, conociéndolos a ellos y al negocio, manejando juntos el riesgo y las emociones en las relaciones empresariales, a través de la innovación, la tecnología, los procesos y una sinergia empresarial que nos ayuda a crear experiencias que alegran la vida.

Al igual que la visión planteada por Davivienda Fiduciaria es “Ser reconocida como líder en el sector fiduciario 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” (Fiduciaria, 2020).

3.2 Cultura Organizacional

Su cultura está relacionada a generar una unión con todas las compañías que hacen parte del Grupo Bolívar, ya que es una cultura enfocada en brindar un apoyo al bienestar de las personas, ayudar en la construcción de patrimonios familiares, el desarrollo de las empresas, estén ya consolidadas

o sean proyectos nuevos, y la financiación de nuevos proyectos que aporten a la economía de los países en donde hacen presencia.

3.3 Principios y Valores

Los cinco principios establecidos por el Grupo Bolívar son aplicados también dentro del Banco y su cumplimiento es de carácter obligatorio para cada una de las partes involucradas con la entidad, siendo esos los siguientes:

1.3.1 Respeto

1.3.2 Equidad

1.3.3 Honestidad

1.3.4 Disciplina

1.3.5 Entusiasmo, alegría y buen humor

3.4 Objetivos estratégicos corporativos

El Banco ha establecido una serie de objetivos que pretende alcanzar con la finalidad de dar mayor valor y seguridad a sus grupos de interés.

1.4.1 Ser líder en servicio.

1.4.2 Contar con efectividad y eficiencia.

1.4.3 Tener control de riesgo.

1.4.4 Manejar una gestión del talento.

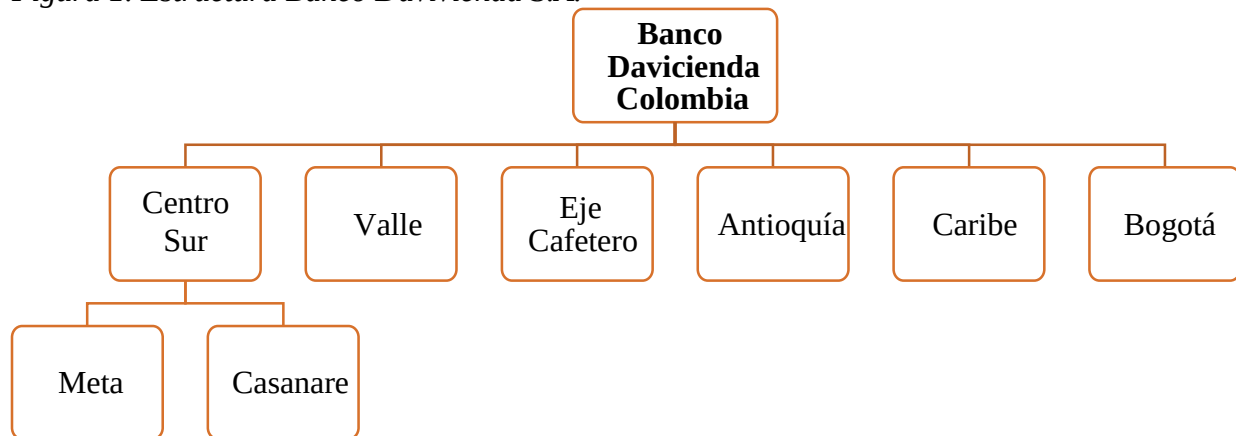
1.4.5 Ser una organización digital.

1.4.6 Obtener una gestión multilatina.

1.4.7 Lograr impactos sostenibles.

3.5 Sucursal Meta y Casanare

El Banco cuenta con un organigrama establecido de la siguiente manera:

Figura 1. Estructura Banco Davivienda S.A.

Nota. Organigrama Regionales del Banco Davivienda S.A. Elaborado por Yennifer Andrea Castro Oliva.

Banco Davivienda cuenta con 6 Regionales que garantizan la cobertura del mismo dentro del país, además de eso cuenta con Sucursales dentro de cada regional, encargadas de vigilar el cumplimiento de las oficinas de la zona. La Sucursal Meta y Casanare cuenta con la oficina de Gerencia ubicada en la ciudad de Villavicencio, Meta, en la cual se encuentran el Gerente de la Sucursal junto con la Jefe de Zona, ambos encargados de velar por el cumplimiento de las metas establecidas por la regional.

4. Funciones cargo Aprendiz Universitario.

4.1 Manejo de Sistemas de Información

Se entiende que en un Sistema de Información se “utiliza como materia prima los datos, los cuales almacena, procesa y transforma para obtener como resultado final información, la cual será suministrada a los diferentes usuarios del sistema” (Trasobares, pág. 1), siendo esta información recopilada la que se le entrega a la Jefe de Zona para que realice una retroalimentación en conjunto con cada funcionario activo de la Sucursal Meta y Casanare, extendiendo esta información principalmente a los directores de Oficina y a los Directores Administrativos encargados de la administración de cada oficina de Atención al cliente establecida.

4.2 Acompañamiento en el seguimiento y ejecución de estrategias para el cumplimiento de metas comerciales

La función que se realiza dentro de esta actividad es el generar un constante seguimiento al cumplimiento de las actividades comerciales establecidas por el Banco y supervisada por el Gerente de la Regional Centro Sur, brindándole la información a la Jefe de Zona sobre cómo se encuentra cada Oficina de la Sucursal para que sea entregada a la Regional y así mismo establecer un porcentaje de cumplimiento al respecto.

4.3 Manejo e Interpretación de Datos Comerciales

Para garantizar un adecuado seguimiento, el Banco Davivienda cuenta con diversas Bases de Datos en donde se almacena toda la información referente al comportamiento de las oficinas y los funcionarios relacionados con el listado de productos y servicios ofrecidos por el mismo.

La función del Aprendiz es recopilar la información establecida en las diversas bases de datos para garantizar un fácil entendimiento del mismo en donde se evidencie el comportamiento de las oficinas al respecto de lo que se desee buscar. Esta información recolectada se le entrega a la Jefa directa para su verificación, posterior a esto se establece una fecha y hora en donde se

realiza una retroalimentación con los directores de las oficinas con la finalidad de lograr el cumplimiento de las metas establecidas.

4.4 Realización de Informes y Archivos

Esta actividad se encuentra directamente relacionada a las mencionadas anteriormente debido a que es a través de esta que se garantiza la comprensión y divulgación de la información de manera detallada y relacionada a las partes implicadas.

Diariamente se realizan diversos documentos en donde se recopila la información previamente investigada, para generar un análisis más comprensible a los funcionarios de la entidad; los datos establecidos dentro de los documentos obtienen una transformación para que sean más detallados y directos a las oficinas involucradas. Estos datos están relacionados a los diversos productos que están disponibles a los clientes, entre ellos los productos fijos ya establecidos o las diversas campañas creadas por la entidad financiera con la finalidad de crear mayor captación de clientes.

Figura 2. Presentación Comité Semanal Sucursal.



Nota. Presentación modificada por Yennifer Andrea Castro Oliva para ser presentada por la jefa de Zona en un comité semanal.

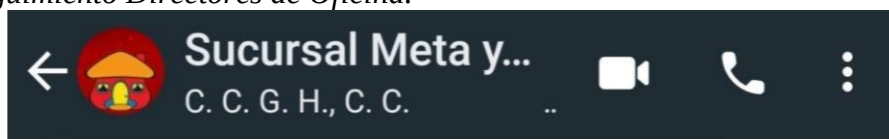
4.5 Acompañamiento y seguimiento a los Funcionarios del Banco

Aunque el cargo establece que el apoyo directo se brinda a la Jefatura de Zona de la Sucursal, los demás funcionarios activos que se encuentren en el banco pueden solicitar un apoyo para la realización de las actividades establecidas por la entidad.

Este apoyo es brindado principalmente a los Directores de Oficina y a los Directores Administrativos, pero también se les realiza acompañamiento y seguimiento en las estrategias planteadas a los demás funcionarios que están bajo su mando.

Aunque dentro de esta actividad se realice un acompañamiento indirecto a los demás funcionarios del Banco, la estrategia implementada genera ciertas dificultades relacionadas a las jornadas de atención al público establecidas, lo que en muchas ocasiones puede retardar a recopilación de la información necesaria para el seguimiento.

Figura 3. Seguimiento Directores de Oficina.



Nota. Principal medio de seguimiento a los Directores de Oficina de la sucursal usado durante los seis meses de prácticas.

Figura 4. Seguimiento Directores Administrativos.



Nota. Principal medio de seguimiento a los Directores Administrativos de la sucursal usado durante los seis meses de prácticas.

4.6 Investigación y búsqueda de datos

Se establece que “la investigación tiene como principales objetivos, la generación de conocimiento, a través de la producción de nuevas ideas; y la solución de problemas prácticos” (Manterola & Otzen, 2013, pág. 1), realizándose dentro de las diversas estrategias que se

establecen en la entidad financiera. La actividad se desarrolla en diversas presentaciones, graficas o recopilación de datos numéricos, los cuales son usados para la planeación de nuevas estrategias que favorecerán y otorgarán nuevos beneficios dentro, a los funcionarios, y fuera, clientes y beneficiados directos o indirectos, del Banco.

Conclusión

Tal y como se había planteado anteriormente, el propósito de elegir las Prácticas Profesionales como opción de grado le permite al estudiante desarrollar una serie de habilidades con las que anteriormente no contaba y poner en práctica aquellos conocimientos teóricos aprendidos durante su periodo universitario.

Durante el transcurso de las prácticas dentro del Banco Davivienda se lograron cumplir con los propósitos establecidos para el cargo, los cuales eran brindar un apoyo constante a la jefa de Zona en las diversas actividades que se realizaron durante los seis meses relacionadas con la administración y manejo de datos. Este cumplimiento se vio mayormente evidenciado en el mes de diciembre con el cierre de los objetivos del año y la planeación de las estrategias para el 2022.

Adicionalmente se lograron crear los diversos informes sobre el comportamiento de los servicios y productos que ofrecen los funcionarios dentro del límite establecido y en el formato adecuado.

El seguimiento de la agenda de la jefa de zona junto con el que se realizó a los directores y funcionarios de la sucursal pudo ser realizado satisfactoriamente debido a la constante verificación diaria realizada por la estudiante y ocasional por la jefa directa.

El conocimiento adquirido dentro del periodo de pasantías de la estudiante no solo permitió la adquisición de nuevos conceptos relacionados al área de estudio y al área financiera de una entidad bancaria, sino que también permitió adquirir y reforzar habilidades de ámbito comunicativo y de creación de relaciones humanas al convivir durante seis meses con personas de diversos cargos y profesiones, principalmente aquellos pertenecientes al área de Gerencia y de Jefatura de Zona, quienes fueron el apoyo constante en situaciones de confusión laboral.

Referencias

- Davivienda. (2022). Quienes somos. Obtenido de https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros
- Davivienda. (4 de agosto de 2020). Mis Finanzas para invertir. Obtenido de <https://www.misfinanzasparainvertir.com/por-que-son-importantes-los-bancos-para-lasociedad/#:~:text=Los%20bancos%20son%20fundamentales%20para,otros%20con%20es casez%20de%20estos.>
- Fiduciaria, Davivienda. (2020). Acerca de nosotros. Obtenido de https://www.davivienda.com/wps/portal/fidudavivienda/inicio/Acerca_de_Nosotros/F_Mision_Vision!/ut/p/z1/jZDLDoJADEW_hu20DgMD7tAo4iMSBcHZGDSIJA5jAOX3fcSNiU7srum5ve0FASmIKruVRdaWqsrOj34r7B3z-XLijlLz54wDCIWjJaj0MQZg0QLOByEZjzEtx5_lif_6TUHCv36BITW4vnBC_CcaL2
- Lions Club, I. (s.f.). Taller de Capacitación para Jefes de Zona.
- Manterola, C., & Otzen, T. (2013). Por Qué Investigar y Cómo Conducir una Investigación. *International Journal of Morphology*. 31(4). 1498-1504. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v31n4/art56.pdf>
- Oxford Languages. (2022). Oxford Languages and Google. Obtenido de <https://languages.oup.com/googledictionary-es/>
- Quiroa, M. (12 de enero de 2020). Definición de sucursal.. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/sucursal.html>
- Sánchez, J. (07 de Enero de 2017). Definición de Banco. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/banco.html>
- Sánchez, J. (30 de marzo de 2016). Definición de entidad financiera. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/entidad-financiera.html>
- Trasobares, A. H. (s.f.). Los Sistemas de Información: Evolución y Desarrollo. Proyecto social: *Revista de relaciones laboralesU*. 10-11. P.149-165. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/793097.pdf>