

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL BANCO DAVIVIENDA S.A.



JESÚS ORLANDO BUITRAGO TOVAR



UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2021

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL BANCO DAVIVIENDA S.A.

JESÚS ORLANDO BUITRAGO TOVAR

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

Asesor

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Magister en Educación

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2021

Autoridades Académicas

P. JOSE GABRIEL MESA ANGULO, O.P.

Rector General

P. EDUARDO GONZALEZ GIL, O.P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ANTONIO BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector sede Villavicencio

P. RODRIGO GARCIA JARA, O.P

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de división sede Villavicencio

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano Facultad de Negocios Internacionales

Nota De Aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Director Trabajo de Grado

Villavicencio, 2021

Agradecimientos

Terminar las prácticas profesionales ha sido muy gratificante por todos los conocimientos que he podido adquirir, fue un arduo trabajo y una muy grata experiencia. Es por esta razón, que no podía dejar de expresar mis agradecimientos a las diferentes personas que me han apoyado en este proceso. En definitiva, puedo decir que he crecido personalmente y profesionalmente lo cual requirió de grandes esfuerzos y sacrificios que cada vez más cerca veo su recompensa.

Aprovecho este espacio para agradecer a Dios quien me ha dado la oportunidad de vivir, a mi madre Martha Eulalia Tovar Guevara y a mi padre Arley Buitrago Ibarra por los valores enseñados, su apoyo, sus consejos, y su incondicional amor, que fueron fundamental en cada paso que daba para culminar la carrera y poder obtener el título profesional. De igual forma, quisiera expresar mi gratitud a quien fue mi jefe directa Diana Carolina Ávila Muñoz por su confianza y por transmitir cada uno de sus conocimientos, fue muy satisfactorio este proceso de prácticas. Razón por la cual, termino estas prácticas agradecido con el Banco Davivienda por tal oportunidad, esperando un día poder regresar.

Además, me gustaría darles las gracias a cada una de las personas que me brindaron su valiosa ayuda. Definitivamente me han ofrecido todas las herramientas necesarias para completar mi trabajo de fin de grado.

Tabla de contenido

Resumen	10
Abstract	11
Introducción	12
1. Objetivos	13
1.1 Objetivo general.	13
1.2 Objetivos específicos.....	13
2. Información de la Empresa	14
2.1 Reseña histórica.....	14
2.2 Perfil de la empresa.	17
2.3 Misión.....	17
2.4 Visión	18
2.5 Marca del banco	18
2.6 Cobertura.....	19
2.7 Principios y valores.	20
2.8 Estructura organizacional.....	20
3. Mapa de procesos	22
3.1 Unidad de activos productivos.	22
3.1.1 Crédito de vehículo productivo.....	23
3.1.2 Leasing de vehículo productivo.....	23
3.1.3 Requisitos y pasos para adquirir producto.....	23
3.1.4 Persona jurídica.....	24
3.1.5 Persona natural.....	24
3.2 Requerimiento vehículo productivo.	24
3.3 Requerimiento crédito en vehículo particular.	25
4. Cargo y Funciones laborales	27
4.1 Cargo asignado.....	27
4.2 Descripción del cargo.....	27
4.3 Área de trabajo.	27

4.4	Actividades desarrolladas.....	28
4.5	Funciones desempeñadas.	28
4.6	Herramientas aplicadas en el cargo.....	29
5.	Aportes Por Parte Del Practicante a la Empresa	31
6.	Aportes a Formación Profesional	32
7.	Conclusiones	33
8.	Recomendaciones	35
9.	Referencias	36

Tabla de Figuras

	pág.
Figura 1. Logo Banco Davivienda	18
Figura 2 Organigrama- Banco Davivienda Sucursal Meta y Casanare	21
Figura 3 Proceso de requerimiento de Créditos Productivos.....	25
Figura 4 Proceso de Requerimiento Créditos Vehículos Particulares	26

Glosario

1. **Regional Centro Sur:** Son 6 sucursales del Banco Davivienda entre estas se encuentra Sucursal Meta y Casanare.
2. **CREDITO DE VEHICULO:** Préstamo que otorga una identidad financiera a persona natural o jurídica para adquirir un vehículo.
3. **PRENDA:** Garantía mobiliaria la cual respaldada la obligación del crédito vehicular.
4. **UAP:** Unidad de Activos Productivos
5. **Sucursal Meta Casanare:** Seccional del **Banco** Davivienda conformada por 16 oficinas las cuales están ubicadas en Acacias, Granada, Puerto Gaitán, El departamento de Casanare Y Villavicencio
6. **DATA CREDITO:** Es una página la cual suministra información financiera y crediticia de personas y compañías, aquí se encuentra la información comercial e histórico crediticio.
7. **MTI:** Software para radicar créditos para vehículos particulares
8. **VOR:** Software para radicar créditos para vehículo productivo
9. **IBM:** Software para el envío de correspondencia interna del Banco Davivienda.
10. **RUNT:** Registro Único Nacional de Tránsito, suministra información sobre todos los vehículos en el país mediante una base de datos centralizados.
11. **CIU:** Suministra información clasificada respecto a los procesos productivos de las actividades económicas.

Resumen

El presente documento traerá consigo un informe que permite a detalle conocer cuáles son los fundamentos tanto prácticos como teóricos del proceso de prácticas profesionales que se realizan en la entidad bancaria Davivienda S.A. El documento cuenta con una estructura donde en primera medida se hará un análisis de la entidad donde se explica su trayectoria, grandes aportes a la industria y grandes logros institucionales, permitiendo concebir el lugar exacto en donde se encuentra la entidad en el mercado financiero actual.

Seguido se encuentra descrito de manera detalla el contexto en donde se desarrolla el cargo ofrecido por la entidad bancaria para los estudiantes que se encuentran en procesos de práctica.

Allí encontraremos una descripción del cargo, sus responsabilidades y obligaciones tales como: Procesos de atención y servicio al cliente, recepción y verificación de los documentos para las solicitudes de crédito y la ejecución de tareas varias para el área comercial del Banco. Que permiten la consolidación de una práctica integral, buscando acoplar de manera sistemática los conocimientos del profesional.

Para finalizar, se encuentran las conclusiones y aportes personales del estudiante donde describen el gran impacto en el desarrollo de un profesional recién egresado y la necesidad de adquirir experiencias relacionadas que podrán servir a mediano y largo plazo en el desarrollo y consolidación de un profesional integral.

Palabras Clave. Práctica empresarial, Negocios Internacionales, Banco Davivienda S.A, Conocimientos académicos.

Abstract

This document will bring with it a report that allows to know in detail what are the practical and theoretical foundations of the process of professional practices that are carried out in the banking entity Davivienda S.A. The document has a structure where, in the first measure, an analysis of the entity will be made, explaining its trajectory, great contributions to the industry and great institutional achievements, allowing to conceive the exact place where the entity is in the current financial market.

Next, the context in which the position offered by the bank for students who are in internship processes is developed is described in detail. There we will find a description of the position, its responsibilities and obligations such as: Customer care and service processes, reception and verification of documents for credit applications and the execution of various tasks for the Bank's commercial area. That allow the consolidation of a comprehensive practice, seeking to systematically couple the knowledge of the professional.

Finally, there are the conclusions and personal contributions of the student where they describe the great impact on the development of a recently graduated professional and the need to acquire related experiences that may serve in the medium and long term in the development and consolidation of a comprehensive professional.

Keywords. Business practice, International Business, Banco Davivienda S.A, Academic knowledge.

Introducción

La realización de las prácticas empresariales constituye un eje fundamental en la formación de cada uno de los estudiantes que esperan finalmente graduarse y obtener su título profesional. Este proceso en el último periodo de la universidad tiene como objetivo brindar un escenario real de lo que es la vida laboral. Por tanto, es una experiencia que permite afianzar cada uno de los conocimientos y aportar a la empresa todo aquello que recibió durante el proceso académico.

Por consiguiente, este informe permite dar a conocer de forma explicativa y detallada las habilidades que se desarrollaron dentro de la institución bancaria tales como análisis de documentos, dominio de la palabra. De igual forma, se darán a conocer generalidades de DAVIVIENDA S.A., tales como su misión, visión, cultura organizacional, el portafolio de productos y servicios y su estructura organizacional. Posteriormente, se describe el cargo pactado para la realización de las prácticas profesionales y las funciones.

Para finalizar, se describen cuáles fueron los principales aportes de las partes en el desarrollo de la práctica, tales como la universidad, el estudiante y la empresa contratante. Finalmente, se dan una serie de conclusiones del proceso de aprendizaje de la práctica empresarial.

1. Objetivos

1.1 Objetivo general.

Apoyar con el desarrollo de los procesos, solicitudes, actividades, programas y estrategias que se llevan a cabo dentro de la entidad bancaria Davivienda en el área de activos productivos.

1.2 Objetivos específicos.

- Revisar y evaluar mediante el seguimiento oportuno cada solicitud de crédito en proceso.
- Realizar eficazmente los procesos operativos en los tiempos de crédito de vehículo en la sucursal Meta y Casanare.
- Comprobar y organizar toda la documentación requerida en el trámite de crédito de vehículo productivo y particular.
- Gestionar y apoyar cada una de las actividades operativas que son requeridas por parte de la unidad de activos productivos.

2. Información de la Empresa

Davivienda es una de las marcas más queridas y recordadas por los colombianos. El desarrollo del concepto publicitario “en estos momentos su dinero puede estar en el lugar equivocado” ha sido uno de los más exitosos en Colombia y Latinoamérica merecedor de importantes premios y reconocimientos. Comerciales alegres y descomplicados es un referente de la publicidad en el país, logrando que la imagen sea asociada con atributos como amabilidad, familiaridad, cercanía, dinamismo, alegría, entusiasmo y profesionalismo.

Desde 1973 adopto a Casita Roja como símbolo, que se ha convertido en parte de la vida cotidiana de los colombianos. En Colombia la identifican como una banca innovadora y sólida, que busca hacerles la vida más fácil, a las familias y más eficiente el manejo bancario y financiero a las empresas de todos los sectores. La esencia de la marca en Colombia se ha construido a través de su servicio, respaldo, gente, publicidad y, por supuesto, las ofertas de valor. (Davivienda S.A, 2020)

2.1 Reseña histórica

En el año **1972** fue creada la Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda con el nombre Coldeahorro, una oficina principal en Bogotá y con 6 oficinas de atención al público en Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla. La empresa inicia sus operaciones con la “Casita Roja” como símbolo, vigente hasta la fecha.

En el año **1973** Coldeahorro cambia su nombre por Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda, Davivienda. Desde la fecha, la entidad ocupa los primeros lugares en el sector financiero colombiano, innovando con productos y servicios.

Llega el año **1997** donde Davivienda se convierte en Banco comercial con el nombre de Banco Davivienda S.A. Su concepto publicitario sigue conservando la imagen de la Casita Roja y mostrando una entidad joven, dinámica, eficiente y líder en tecnología. A partir de este momento, el Banco Davivienda se enfoca en su consolidación en el sector financiero colombiano.

Años más tarde, **2006** se realiza la fusión entre Davivienda y el Banco Superior, uniendo su portafolio de productos, y así posicionándose en el primer lugar de la banca de personas y consolidándose como líder en productos de consumo en Colombia.

En el año **2007** se autoriza la fusión entre Davivienda y Bancafé, que le otorga a Davivienda tener presencia en los países de Panamá y Miami e incursionar en nuevos nichos de mercado, principalmente en segmentos corporativos y pymes (pequeña y mediana empresa) y en sectores como el cafetero y el agropecuario.

Para los **años 2010 y 2011** Se marca una nueva etapa en la organización con la exitosa emisión de acciones preferenciales, que nos permite apalancar nuestro constante crecimiento, agregando mayor valor a nuestros accionistas y convirtiéndonos en una mejor entidad para nuestros clientes y funcionarios en los países en los que tenemos presencia.

En el **2012** Davivienda firma un acuerdo para que HSBC Costa Rica, HSBC Honduras y HSBC El Salvador formen parte del Banco, fortaleciendo su presencia regional, marcando el inicio de una nueva etapa en la organización, conservando su foco en agregar valor a clientes, funcionarios y accionistas, con un portafolio ampliado de productos y servicios.

Siendo el año 2013 se cerró el acuerdo por una de las firmas comisionistas de Bolsa más importantes del país, Corredores Asociados. Esta adquisición permitió fortalecer la oferta de negocios en la línea de portafolios administrados por terceros. (Davivienda S.A, 2020)

El 02 de enero de 2015 se inscribió en el Registro Mercantil la Escritura Pública No. 0001 de la Notaría 21 del Círculo de Bogotá mediante la cual la sociedad Corredores Asociados S.A. Comisionista de Bolsa, ahora denominada Corredores Davivienda S.A. Comisionista de Bolsa, absorbió mediante fusión a la sociedad Davivalores S.A. Comisionista de Bolsa, la cual fue disuelta sin liquidarse.

En noviembre de 2019 se registró en la Cámara de Comercio la fusión por absorción de Liberty Seguros de Vida S.A con Compañía de Seguros Bolívar S.A. De esta forma finalizó el

proceso iniciado a partir de mayo de 2019, en el cual Compañía de Seguros Bolívar S.A. acordó con Liberty Seguros la adquisición de la compañía Liberty Seguros de Vida S.A. La operación se llevó a cabo luego de que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución No. 1260 del 24 de septiembre de 2019 no objetó esta operación, de conformidad con las normas aplicables.

Una vez adquirida, Compañía de Seguros Bolívar S.A. decidió absorber a Liberty Seguros de Vida S.A.; como resultado de la fusión Compañía de Seguros Bolívar S.A. integró a sus operaciones desde el mes de noviembre de 2019, los negocios, productos y servicios de los ramos de Riesgos Laborales y Vida Individual de Liberty Seguros de Vida S.A., en los que se concentró la negociación.

En noviembre de 2019 se constituyó la Corporación Financiera Davivienda S.A., cuyo funcionamiento sería posteriormente autorizado mediante Resolución No. 1631 del 3 de diciembre de 2019 de la Superintendencia Financiera de Colombia (certificado de autorización).

De igual forma, en el año 2019 se dio la constitución de dos nuevas compañías: VC Investments S.A.S. y Salud Bolívar IPS S.A.S., las cuales hacen parte del Grupo Bolívar

En el mes de febrero de 2019, se hizo efectiva la opción de compra que Grupo Bolívar S.A. mantenía, en virtud de acuerdo con la International Finance Corporation IFC, sobre el 1,9% de las acciones en circulación del Banco Davivienda S.A. El valor total de la operación se pagó en los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre de 2019, de forma tal que estas acciones fueron adquiridas por Grupo Bolívar S.A., en conjunto con otras compañías del Grupo.

De acuerdo con lo establecido en Ley 1870 de 2017 (Ley de Conglomerados Financieros), mediante la Resolución 154 del 06 de febrero, expedida por la Superintendencia Financiera, se identificó a Grupo Bolívar S.A. como Holding Financiero del Conglomerado Financiero Bolívar y señala las Compañías integrantes del mismo. (Grupo Bolívar , 2021)

2.2 Perfil de la empresa.

Se denomina BANCO DAVIVIENDA S.A. con Nit: 860.034.313-7

El Banco Davivienda S.A. Hace parte Grupo Bolívar. Esta entidad financiera es reconocida por ser una de las 5 marcas más valiosas y el primer banco en recordación publicitaria de Colombia.

Su portafolio integral de productos y servicios atiende las necesidades de personas, empresas, sector rural, minería y energía, con innovación constante y ofertas exclusivas para cada segmento. (Davivienda S.A, 2020).

- Nombre: Banco Davivienda S.A.
- Tipo: Negocio y establecimiento crediticio.
- Industria: Financiera.
- Naturaleza: Privada.

2.3 Misión

Davivienda se ha encargado de realizar desde sus inicios una imagen corporativa que esté acorde con los valores y las directrices establecidas por su Misión corporativa. De esta manera ha logrado crear un sentimiento en las personas de calidad, profesionalismo y liderazgo en la oferta de servicios financieros. ha logrado su integridad ya que para Davivienda no solo importan los clientes, sino que ha sabido fortalecer todos sus stakeholders (proveedores, clientes y entorno). Y es producto de esto que Davivienda Tiene por Misión: Generar Valor para nuestros accionistas, clientes, colaboradores y terceros relacionados, apoyados en las siguientes destrezas (Davivienda S.A, 2020)

Conocimiento del Cliente.

- Manejo del Riesgo.
- Tecnología y Procesos.
- Innovación.
- Sinergia Empresarial.
- Conocimiento del Negocio.
- Manejo Emocional de las relaciones.

2.4 Visión

Su proyección ha hecho que Davivienda se posicione como una de las entidades financieras más importantes para los colombianos y para algunos países de Latinoamérica. Su constante reinversión en toda su estructura y la mejora en cada uno de los procesos y la utilización de la tecnología e innovación, ha sido un factor clave para lograr el objetivo visionario de la entidad.

Es por esto que Davivienda tiene como Visión: 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.” (Davivienda S.A, 2020)

2.5 Marca del banco

Davivienda es un banco colombiano que desde 1972 presta servicios a personas, empresas y al sector rural. Actualmente pertenece al Grupo Empresarial Bolívar y es la tercera entidad de su tipo en el país, Durante 4 décadas ha participado activamente en la construcción de Colombia y se ha convertido en un referente importante en el sector financiero del país, por más de 75 años ha acompañado a las personas, a las familias y a las empresas en el cumplimiento de sus objetivos. (Grupo Bolivar, 2019)

Figura 1. Logo Banco Davivienda



Nota. La casita roja, Adaptado de. (Grupo Bolívar, 2019).

La Casita Roja de Davivienda fue inspirada por el cuento infantil "Hansel y Grettel", en el que existía una casita amable en el bosque en donde se recibía a todo el mundo. En 1972 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 Bolívar, 2019).

2.6 Cobertura

En la pantalla de su computador, en su Tablet, en su teléfono, en su celular y en cientos de cajeros automáticos propios y Corresponsales Bancarios, Davivienda tiene a su disposición un equipo calificado de funcionarios en más de 577 oficinas en Colombia y otras 148 en Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador y la ciudad de Miami.

Davivienda se ha encargado de que siempre exista una Casita Roja cerca de usted. Más de 725 oficinas en 6 países, de hecho, se dice que por barrio o localidad hay como mínimo 3 casitas rojas, que hacen recordar a Davivienda, Más de 2.600 cajeros automáticos en 6 países. Teléfono Rojo para consultas y transacciones: 3383838 en Bogotá y línea 01 8000 12 3838, sin costo, desde cualquier lugar de Colombia. Celular: #338 desde Movistar, en Colombia. Punto Ágil: Para realizar las consultas en un clic sin necesidad de hacer fila. Cajeros Multiservicios: Para realizar depósitos y retiros en efectivo, pagos de créditos y Tarjetas de Crédito y Giros Nacionales Davi Plata. App Davivienda Móvil, App Empresas y App DaviPlata, Portal de banca virtual: davivienda.com. Otros portales, como www.misfinanzasencasa.com sobre Educación Financiera y www.seguridaddavivienda.com sobre el manejo seguro de su dinero y nuestros canales transaccionales. Presencia en Redes Sociales: Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube. (Grupo Bolívar, 2019).

Cultura organizacional.

La cultura que une a todas las compañías del Grupo Bolívar, donde se hace realidad el Propósito Superior que compartimos como Grupo Empresarial, "El enriquecer la vida con Integridad". La esencia de esta cultura, es un legado que nos enorgullece, pues ha permitido apoyar el bienestar de las personas, la construcción del patrimonio de las familias, el desarrollo de las

empresas y la financiación de proyectos que aportan a los países donde hay presencia (Davivienda S.A., 2017).

2.7 Principios y valores.

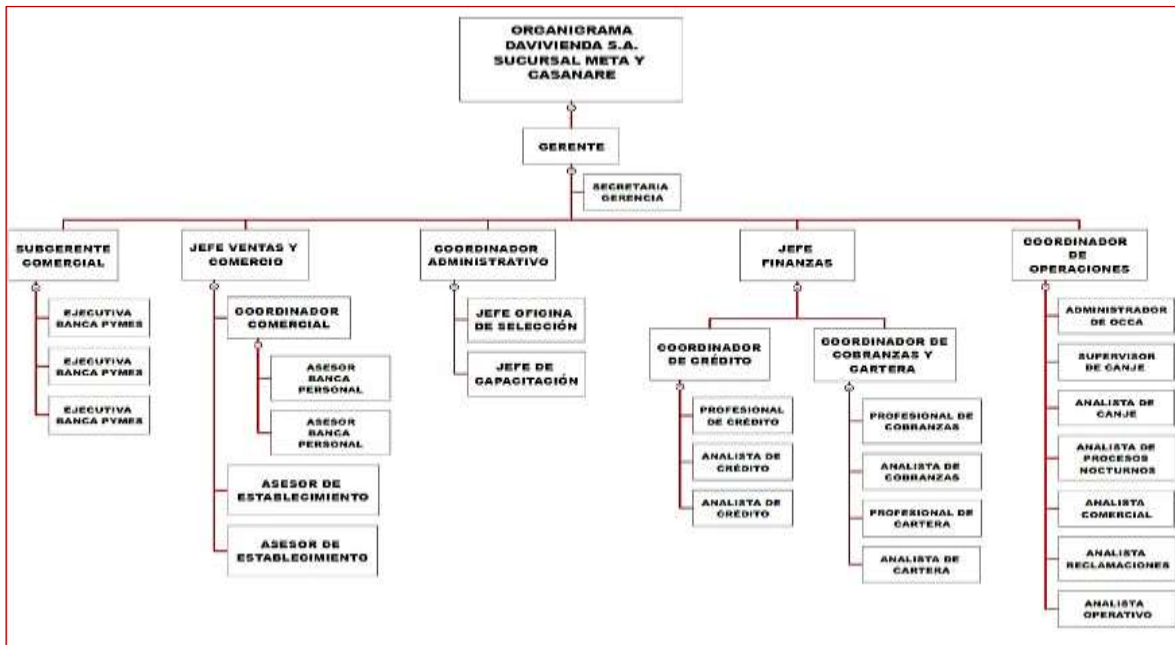
Para el año 2017, el Banco Davivienda S.A. se unió entorno al concepto “En tus manos está hacer un mundo mejor”, con el fin de fortalecer sus principios y valores. Esta campaña permitió la participación activa de todos los funcionarios en una interacción física y digital a través de la red social interna de la empresa, además de realizarse un evento de compromisos que se replicó en cada uno de los países en donde hay presencia y donde se ratificaron los principios y valores de la organización. Estos principios y valores se basan en el respeto a la dignidad humana de cada una de las personas que interactúan en este proceso, así mismo, las acciones de la organización se caracterizan por el buen trato, la empatía y porque es de esta forma que se resuelven las diferencias y problemas que se presentan. (Banco Davivienda S.A, 2017).

2.8 Estructura organizacional.

El Banco Davivienda S.A. Maneja una estructura organizacional basada en un modelo mecánico o estructura organizacional funcional, conocidos por tener tramos de control estrechos, una alta centralización, especialización y formalización. También son bastante rígidos en cuanto a lo que los departamentos específicos están diseñados y autorizados a hacer para la empresa.

Davivienda está organizada en Colombia en siete regiones, entre ellas está Antioquia, Bogotá y Cundinamarca, Centro Sur, Costa, Eje Cafetero, Santander y Arauca, y Valle y Cauca; cada regional se divide en sucursales. Estas estarán estructuradas bajo el mismo sistema y seguirán las directrices de una casa matriz. En este caso la sucursal Meta y Casanare se encuentra dentro de la regional Centro Sur. A continuación, el organigrama de la sede Villavicencio.

Figura 2 Organigrama- Banco Davivienda Sucursal Meta y Casanare



Nota. Extraído del informe estructura de primer nivel. Adaptado de la página web Davivienda S.A. gobierno corporativo.

3. Mapa de procesos

El mapa de procesos de una empresa se define gráficamente en lo que se conoce como diagrama de valor. En él se combina la perspectiva global de la compañía con las perspectivas locales del departamento respectivo en el que se inscribe cada proceso. Su desarrollo, por lo tanto, debe tratar de consensuar la posición local y el desempeño concreto de dichos procesos con los propósitos estratégicos corporativos, por lo que resulta imprescindible identificarlos y jerarquizarlos en función de su definición específica. (EAE Business School , 2021).

Para los procesos dentro de la organización bancaria Davivienda la unidad establecida es la de crédito vehicular productivo, para la ciudad de Villavicencio, donde se ubica específicamente las labores del practicante profesional de turno.

Área de trabajo: Unidad de Vehículo Productivo

Sucursal Villavicencio

Jefe inmediato: Carolina Ávila Muñoz

Dirección: Calle 33 No. 38 – 05 Villavicencio

Tel: 6625003 Ext. 48173

Las áreas que hacen parte de la unidad de crédito de vehículo productivo del banco DAVIVIENDA son:

3.1 Unidad de activos productivos.

Fue constituida en el año 2006 con el fin de ofrecer financiación para vehículos de tipo público y particular, se creó con el apoyo e intermediación de concesionarios en modalidades de crédito y leasing. Para el año 2018, la unidad de vehículo productivo se fusiona con la modalidad de leasing, y creando lo que es hoy la unidad de activos productivos del Banco Davivienda S.A en todas sus sucursales.

Crédito de vehículo productivo - vehículo beneficio

Mecanismo de financiación de vehículos particulares adquiridos por personas jurídicas que los ponen a disposición de sus funcionarios en el ejercicio de su actividad laboral. (Davivienda S.A, 2021)

Leasing de vehículo productivo -vehículo beneficio

Mecanismo de financiamiento para la adquisición de vehículos por parte de personas jurídicas que los desean poner a disposición de sus funcionarios en el ejercicio de su actividad laboral, en el que los mismos son entregados bajo un contrato de leasing en el que la persona jurídica, paga un canon de arrendamiento durante un periodo de tiempo previamente pactado con la opción de adquirir el vehículo. (Davivienda S.A, 2021)

3.1.1 Crédito de vehículo productivo.

Es un instrumento de financiación para la adquisición; por parte de persona natural con negocio o persona jurídica, de vehículos de carga o pasajeros. (Banco Davivienda S.A, 2020).

3.1.2 Leasing de vehículo productivo.

Es una modalidad de financiación, por medio de la cual, personas naturales con empresa o personas jurídicas se hace entrega del o los vehículos seleccionados para su uso, pagando como contraprestación un canon de arrendamiento previamente establecido. Una vez cancelado la totalidad de los cánones establecidos en el contrato, el locatario tendrá derecho a adquirir el o los vehículos pagando el valor correspondiente a la opción de compra, de acuerdo a lo pactado al momento de la suscripción del contrato (Banco Davivienda S.A, 2020).

3.1.3 Requisitos y pasos para adquirir producto.

Los requisitos y soportes para adquirir vehículo productivo en cualquiera de sus modalidades dependen del tipo de cliente, ya sea persona jurídica o persona natural, A continuación, se ampliará la información para cada uno de ellos según sea el caso (Banco Davivienda S.A, 2018)

3.1.4 *Persona jurídica.*

- Solicitud de crédito completamente diligenciada y firmada por el representante legal (impreso y firmado con huella).
- Fotocopia del RUT.
- Fotocopia de la cedula de la representante legal ampliada al 150%.
- Certificado en original de cámara de comercio (no mayor a 30 días de expedición).
- Balance y estados de pérdidas y ganancias de los últimos dos años diciembre de 2011, con las notas de los estados financieros, debidamente firmados por el Representante Legal y Contador y/o revisor fiscal.
- Fotocopia de la cedula y tarjeta profesional del Contador y/o revisor fiscal.
- Flujo de caja proyectada a un año.
- Estatutos.
- Tres últimos extractos bancarios.
- Declaraciones de renta de los tres últimos años.

3.1.5 *Persona natural.*

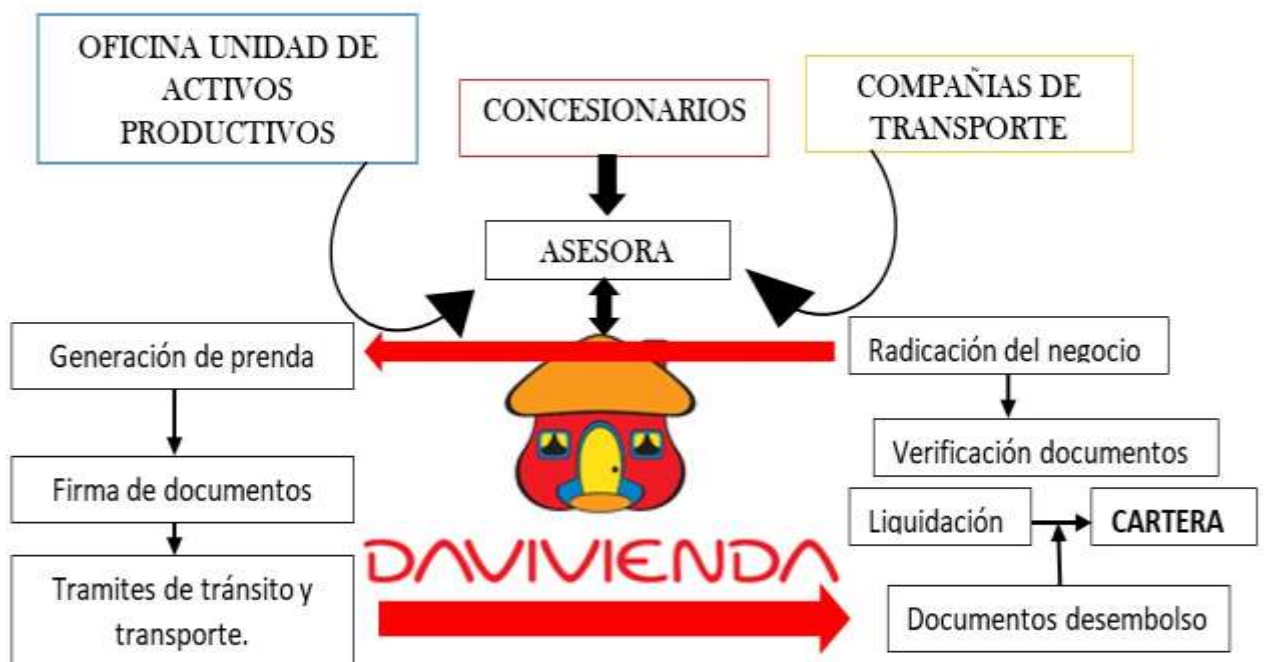
- Solicitud de crédito completamente diligenciada y firmada (impreso y firmado con huella).
- Fotocopia de la cedula ampliada al 150%.
- Declaración de renta del año inmediatamente anterior.
- Certificación de ingresos donde están los vehículos o que estuvo vinculado con los números de placas.
- Extractos bancarios de los últimos tres meses.
- Fotocopia de las tarjetas de propiedad de los vehículos.
- Certificado de tradición y libertad de los bienes inmuebles

3.2 *Requerimiento vehículo productivo.*

La solicitud de vehículo productivo se efectúa por medio de diferentes actores que interactúan en el proceso, que inicia con el requerimiento de crédito a la unidad de activos

productivos, en este caso en la sucursal Villavicencio, Meta. Teniendo esto en cuenta, contamos con el apoyo de los concesionarios que son uno de los sujetos que remiten a los clientes directamente con los documentos y soportes necesarios. En una segunda instancia tenemos a los clientes que llegan directamente a la unidad con el fin de solicitar el crédito, allí se le proporciona toda la información con la mayor eficiencia y calidad posible. (DAVIVIENDA S.A, 2020)

Figura 3 Proceso de requerimiento de Créditos Productivos

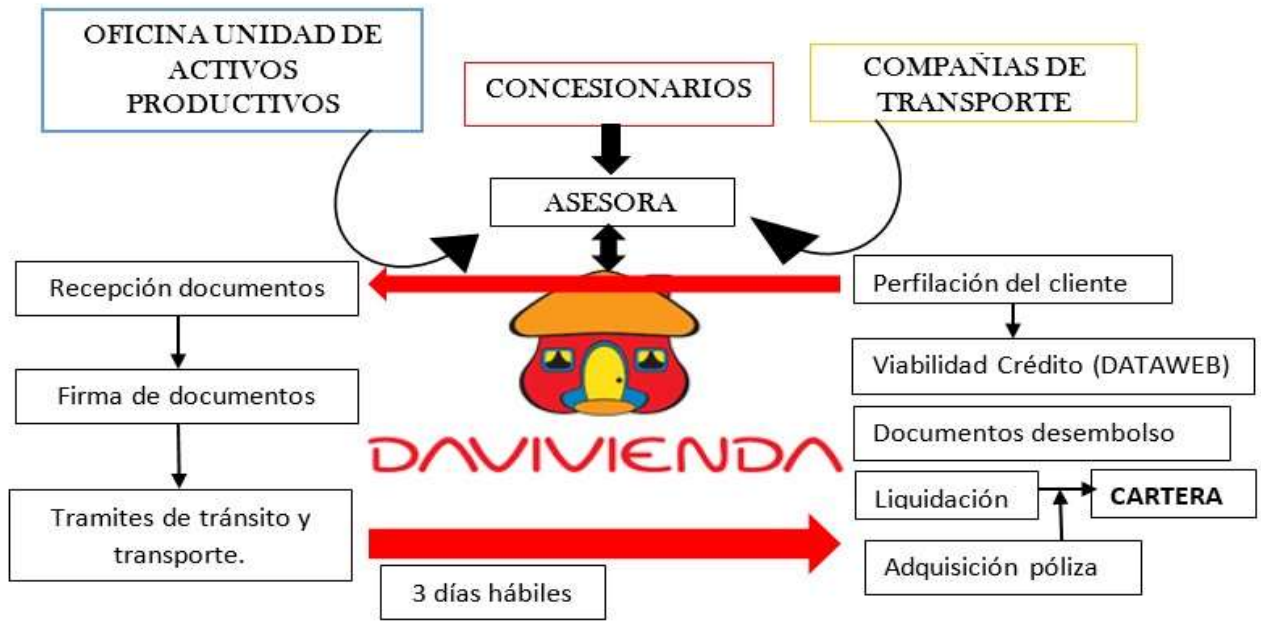


Nota. Extraído de la capacitación e inducción unidad de activos productivos Banco Davivienda. Tomado de: (González Contreras, 2018).

3.3 Requerimiento crédito en vehículo particular.

Este servicio de financiación para vehículos particulares dio su apertura en la sucursal Meta y Casanare para el año 2015, abriendo su oferta a vehículos particulares también. Este requerimiento de crédito suele ser un proceso más proactivo y corto, por la naturaleza del vehículo. Además, aquí se hace uso de un programa conocido en sus siglas como MTI, es una herramienta que agiliza y hace más eficaz todo este proceso, ya que logra hacer más productiva el área de crédito.

Figura 4 Proceso de Requerimiento Créditos Vehículos Particulares



Nota. Extraído de la capacitación e inducción unidad de activos productivos Banco Davivienda. Tomado de: (González Contreras, 2018).

4. Cargo y Funciones laborales

4.1 Cargo asignado.

Practicante universitario en la Unidad de Activos Productivos.

4.2 Descripción del cargo.

El cargo tiene como objetivo ejecutar los procesos de créditos de una forma más eficiente, por lo cual las funciones del practicante era la recolección de documentos y soportes necesarios para la verificación de los mismos. Este puesto de trabajo hace parte del área de Unidad de Activos Productivos de Davivienda S.A. que es la encargada de generar financiación y créditos de vehículos productivos y particulares mediante diferentes procesos.

4.3 Área de trabajo.

Área de trabajo: Unidad de Vehículo Productivo

Sucursal Villavicencio

Coordinadora: Carolina Ávila Muñoz

Dirección: Calle 33 No. 38 – 05 Villavicencio

Tel: 6625003 Ext. 48173

Unidad de Activos productivos Meta y Casanare

Coordinador: Fabio sosa

Dirección: Avenida 50 norte N0. 45 -65 19

Tel: 6625003 Ext. 40212

Ejecutivas Pyme leasing: Paola Rugeles, Tatiana Ramírez

Tel: 6625003 Ext. 48145 - 48148

Analista III: Luisa Rodríguez

Tel: 6625003 Ext. 48146

4.4 Actividades desarrolladas.

- Atención y servicio al cliente para obtener un crédito de vehículo productivo o particular.
- Recepción y verificación de los documentos en vehículo productivo
- Ejecución de tareas varias para el área comercial del Banco.

4.5 Funciones desempeñadas.

Dentro de las actividades por realizar estaba la de recibir los documentos de los clientes con el fin de identificar su perfil para asesorarlos en la adquisición del vehículo y verificar la información detallada sobre los clientes.

Recepción de Documentos. El practicante era el encargado de perfilar al cliente, revisar y analizar la respectiva documentación. En este proceso, se requiere verificar la vida crediticia en centrales de riesgo, así mismo, el RUNT (herramienta digital que permite obtener información detallada sobre algún vehículo).

Radicación del Negocio. Una vez validada la información anterior, se da paso a la radicación del crédito en la aplicación VOR. En esta se registra el negocio con toda la información detalladamente del cliente y sus documentos soporte, de esta forma se obtiene el pre aprobado.

Verificación Documentos. En este paso, se debe enviar los documentos y soportes de los clientes al área de operaciones que está ubicada en la ciudad de Bogotá (oficina principal), donde los analistas son quienes den aprobación y visto bueno para continuar con la matrícula del vehículo ante la institución de tránsito.

Generación de Prendas Vehículo Nuevo. Aquí se realiza una revisión más detallada del vehículo y carrocería, de su valor comercial frente al valor que fue aprobado y para luego enviarse al área de vehículo productivo con el fin de generar las prendas.

Generación de Prendas Vehículo Usado. Se solicita la orden de inspección reconocimiento para la garantía.

Toma de Firmas. Se organiza la documentación final con los soportes y se coordina el encuentro con el cliente para la toma de firmas y se envía por correspondencia interna del banco a la ciudad de Bogotá al grupo de perfeccionamiento de crédito de vehículo.

Trámite ante Transito. Se genera ante tránsito para que el vehículo quede con prenda al banco, esto lo realiza un ente autorizado por la entidad financiera, la función del practicante es hacer firmar las prendas por la asesora comercial y el cliente, de esta forma, podrá hacer la entrega al tramitador.

Póliza. El practicante es el encargado de preguntar al cliente por cual se decide. Es necesario la adquisición por parte del cliente de la póliza todo riesgo para su vehículo, sin esta no se podrá realizar el desembolso. El cliente puede adquirirla por medio de nuestra entidad financiera de seguros bolívar, o por otra aseguradora, como lo considere conveniente.

Desembolso. Se diligencia la autorización de giro con los datos de la persona a quien se va desembolsar los recursos. Una vez desembolsado el crédito, el cliente debe recibir toda la información acerca del producto aprobado por el banco (cuotas, tasas y beneficios) en el momento que él lo considere pertinente.

4.6 Herramientas aplicadas en el cargo.

El cargo dentro de la unidad de activos productivos requería el uso de diferentes herramientas, las cuales fueron puestas a disposición por parte de la empresa al practicante, para dar cumplimiento eficiente a las actividades propias del cargo. Estos instrumentos fueron desde la apropiación de un correo institucional para la practicante, equipos tecnológicos y de comunicación, programas y aplicaciones como (IBM, VOR, MTI, CONECTA, WORKPLACE), todo el equipo de oficina, capacitaciones y beneficios como otro trabajador formal del banco y la inducción correspondiente al cargo y sus funciones.

Radar: Esta herramienta es manejada por la jefatura de zona en ella se encuentra la información detallada de las oficinas que se soliciten, también se encuentran la información de todo el banco en cuestiones numéricas, en el proceso del practicante es la herramienta más utilizada ya que es de donde se extrae la información para realizar los informes mensuales e indicar a cada Director de oficina como va su crecimiento. (Radar, 2020)

360: Herramienta del área comercial en la cual se encuentra la información detallada de los clientes del banco Davivienda, es utilizada por el aprendiz para realizar los informes mensuales y brindar la información a cada una de las oficinas de las campañas vigentes. (Herramienta 360, 2018)

Correo corporativo: Este correo es otorgado por el banco para poder compartir información con las oficinas de manera segura, por medio de este correo se comparten informes, reuniones, presentaciones e información en general.

Workplace: Es una plataforma didáctica en la cual los funcionarios pueden interactuar entre ellos, compartir sus experiencias, el cierre de negocios entre otros eventos, también funciona de manera informativa ya que los directivos lo utilizan para colgar videos con información importante. (Workplace, 2019)

Explora: Es una plataforma educativa en la cual suben capacitaciones para cada funcionario con tiempo establecido, esto se realiza con el fin de que los funcionarios estén en n continuo aprendizaje. (Explora , 2020)

Conecta: Esta herramienta es la más utilizada por los funcionarios ya que en ella encuentran toda la información detallada del banco, describe como se deben desarrollar los procesos, el ranking de las oficinas y funcionarios, tasas de cdt y vencimientos, campañas, etc. También es un puente de conexión con otras herramientas como radar.

5. Aportes Por Parte Del Practicante a la Empresa

Sin lugar a duda uno de los principales aportes que se generan en el proceso de las prácticas profesionales por parte del estudiante es el conocimiento adquirido durante su proceso académico en la institución educativa. Al comprender que el mundo está en un proceso constante de actualización y todos los días los procesos y la tecnología mejoran. La institución bancaria recibirá ese conocimiento actualizado del estudiante que fue recibido durante el transcurso del desarrollo de sus asignaturas. Ofreciéndolo de manera adecuada e incorporándolo en cada una de sus obligaciones.

Las habilidades y destrezas personales que pueda tener cada estudiante pueden ser claves para mejorar uno de los recursos de la entidad, como lo es el talento humano. Un profesional integral, proactivo, creativo, innovador y resiliente será para cualquier institución de gran valor agregado y será querido por la empresa.

El trabajo en equipo, la organización, la capacidad de dar soluciones, la capacidad de trabajar bajo presión, bajo una estructura de mando. El relacionamiento con todo el personal y el intercambio de experiencias permitieron trabajar de forma efectiva y oportuna a las situaciones del día a día. En el transcurso de las practicas se desarrolla la competencia de ser más proactivo, de manera que realizaba de forma más eficaz las funciones del cargo, teniendo un mayor control sobre las actividades, disminuyendo errores y permitiendo clasificar temas según su prioridad, lo cual ahorra tiempo a la empresa y a la unidad de trabajo.

6. Aportes a Formación Profesional

Las prácticas profesionales constituyen un valor esencial en la culminación del proceso de formación universitaria para cada estudiante, la empresa con todo su personal consigue enriquecer de mucho más conocimiento, permite adquirir y fortalecer nuevas habilidades comunicativas y el manejo de las relaciones interpersonales. El Banco Davivienda S.A establece un área de formación al practicante donde lo capacita como otro trabajador brindándole todas las herramientas necesarias para la ejecución de su cargo, además que el equipo de trabajo establece un plan de acción donde el estudiante debe enfrentarse a un escenario comercial y administrativo poniendo en práctica cada uno de sus conocimientos. Es decir, todo lo teórico que un día se vio en la academia es hora de ponerlo en práctica y esta empresa, brinda el espacio perfecto para un negociador internacional. Razón por la cual pude adquirir experiencia en el campo.

En definitiva, esta institución aparte de ser un espacio para lograr la consolidación de un profesional, también es un escenario donde ofrecen conocimientos del área comercial y financiera tanto nacional como internacionalmente, así que, las capacidades de dichas áreas se ven gratamente fortalecidas y logran hacer del estudiante un profesional más competitivo en el momento de salir al campo laboral. Existe otro punto fundamental, la empresa brinda un espacio para que los practicantes puedan vincularse una vez halla la vacante. Acceder a la oportunidad de presentarse y poder quedar allí es sin duda un gran reto que cualquiera quisiera aprovechar. Considero que la experiencia adquirida va más allá de lo profesional y abarca lo personal, el crecimiento como ser humano enfrentado la vida real.

7. Conclusiones

Durante el desarrollo de las actividades planteadas para las prácticas profesionales se puede comprender la necesidad de un espacio como este para culminar el proceso de formación profesional. Es indispensable comprender sin lugar a duda que el Banco Davivienda es una entidad integra que realmente permite desarrollar habilidades y conocimientos que serán relevantes en el desarrollo de una carrera profesional. Es así como para concluir puedo afirmar que:

Los procesos de revisión y análisis de potenciales solicitudes de crédito forjan un afianzamiento en comprender como funcionan las entidades financieras y permiten desarrollar una visión mas critica, eficiente y certera para el proceso de toma decisiones que a serán evidenciadas por los buenos resultados tanto profesionales como institucionales.

Los procesos operativos dentro de una jefatura permiten que como profesional entiendas que en tu entorno laboral en todo momento te encontraras bajo presiona e indicadores que medirán tu rendimiento y permitirán calificar tu desempeño, creando una mentalidad de automejora y de competencia que empuja tanto al profesional como a la compañía a poner nuevos retos a través del tiempo.

Las actividades gestión documental permiten crear esas habilidades organizacionales que se van desarrollando por medio de las labores a realizar dentro de la institución. Dejando como resultado un profesional mas proactivo, organizado y efectivo en el desarrollo de sus obligaciones.

La conformación de equipos de trabajo permite el desarrollo del tipo de habilidades que un profesional necesita para poder laborar en cualquier institución. La presión y las cargas de responsabilidad que se desglosan, generan en el profesional la necesidad de poner desarrollar las habilidades necesarias para desarrollarse en un espacio donde muchas de sus labores no dependerán directamente de él y que por consiguiente debe sortear la necesidad de poder trabajar en equipo de manera eficiente generando un ambiente laboral apropiado.

Es como si de manera personal puedo concluir que la oportunidad de trabajar como profesional y desarrollar mis prácticas en el Banco Davivienda S.A aporta experiencias

enriquecedoras no solo en el campo profesional sino también en vida misma. Se evidencia la necesidad de la práctica empresarial en los estudiantes para lograr esa articulación entre los conocimientos y la ejecución de estos en un escenario laboral. En definitiva, esto se logró ya que la empresa brindaba ese espacio en el cual el estudiante se enfrenta a situaciones que deben ser resueltas por él y su unidad.

Otro punto, que se pudo concluir de este proceso es sin duda la importancia de trabajar en equipo, a través de la amabilidad y el buen trato se crean vínculos que fortalecen capacidades recíprocamente donde todos ganan y aprenden del otro.

Finalmente, y no menos importante se establece como gran conclusión que las prácticas empresariales constituyen un eje fundamental en la formación profesional y personal, es un proceso de constante aprendizaje al cual debe enfrentarse cada uno del estudiante antes de graduarse.

8. Recomendaciones

Para el proceso de consolidación profesional que se efectúa al finalizar los pregrados académicos es fundamental elegir una opción de prácticas profesionales de manera adecuada precisa e idónea que permita el desarrollo de habilidades que servirán a mediano y largo plazo. Elegir la opción de prácticas en una entidad financiera como lo es Davivienda permite a los futuros profesionales la consolidación de un espacio práctico con la teoría adquirida en el aula. Dejando como resultado la oportunidad de adquirir experiencia, conocimientos y poder relacionarse con más personas del campo laboral.

9. Referencias

- Alcaraz, A. (2016). Docplayer. Obtenido de <https://docplayer.es/8644427-Analisis-de-climaorganizacional-en-el-banco-davivienda-sucursal-cartagena-posterior-a-la-fusion-conbancafe.html>
- Banco Davivienda S.A. (ABRIL de 2019). Información para inversionista. Obtenido de https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/inversionistas espanol/b5eecfa7-20a8-43a3-a165-bd553c75866b/DAV+organigrama+primer+nivel+dmcjf+%281%29.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_NH941K82NO9IA0Q8HHJP1F0IP1-b5eecfa7-20a8-43a3-a165-bd553c75866b-mLE
- Banco Davivienda S.A. (2020). Contrato de crédito vehículo productivo <https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/personas/cda3bebc-411f-43a1-afbdc2b2297c8e96/9Contrato%2Bde%2BCredito%2BVeh%C3%ADculo%2BProductivo%2B-%2Bfinal.pdf?MOD=AJPERES&CVID=mfS17Ti>
- Banco Davivienda S.A. (2015). Historia del Banco Davivienda. Obtenido de https://www.davivienda.com/wps/portal/inversionistas espanol/inversionistas/AcercaBanco/quienes_somos/davivienda/
- Banco Davivienda S.A. (2018). Crédito de inversión vehículo. https://www.davivienda.com/wps/portal/empresas/nuevo/menu/pyme/no_pare_de_crecer/credito_para_inversion/vehiculo_productivo/!ut/p/z1/hY6xDoIwFEW_hYHR9gEK1a0YFohGWcS3GCAIJSSUm38etoouFuN_ec5FKkBcWxfPZtqXs5loPtVwxvATuvj2nsH_Y884EnySnP4tyPvIhelgCOM_wJB-vjEp
- Banco Davivienda S.A. (2017). Informe de sostenibilidad. Recuperado el 02 de 03 de 2020, de Valores y responsabilidades https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/personas/2be2e2d0-994a-453f-8ec9c800396ca0a4/Informe+Detallado+2017.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_GIL0H840OO7LD0Q8IFBEF1QIF4-2be2e2d0-994a-453f-8ec9c800396ca0a4-meSBKmZ
- Banco Davivienda S.A. (2018). Quienes somos. Recuperado el 02 de 03 de 2020, de https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros

- Banco Davivienda S.A. (2020). Cartera ordinaria comercial de largo plazo:
https://www.davivienda.com/wps/portal/empresas/nuevo/menu/pyme/no_pare_de_crecer/credito_para_inversion/vehiculo_productivo/!ut/p/z1/hY6xDoIwFEW_hYHR9gEK1a0YFohGWcS3GCAIJSSUm38etoouFuN_ec5FKkBeWxfPZtqXs5loPtVwxvATuvj2nsH_Y884EnySnP4tyPvIhelgCOM_wJB-vjEp
- Billin. (2017). ¿Qué significa desembolso?: <https://www.billin.net/glosario/definicion-desembolso/>
- Cristancho Dueñas, F. (2018). ¿qué es una evaluacion de desempeño de 360?:
<https://blog.acsendo.com/que-es-evaluacion-de-desempeno-360/>
- EAE Business School . (2021). ¿Qué es el mapa de procesos de la organización? Definición.:
https://retos-operaciones-logistica.eae.es/tipos-definicion-y-desarrollo-de-unmapa-de-procesos/#Que_es_el_mapa_de_procesos_de_la_organizacion_Definicion
- Explora (2020). Información interna de la empresa. Obtenido de
<https://cornerstone.davivienda.com/>
- González Contreras, L. (2018). Informe de práctica empresarial Banco Davivienda S.A.
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/13537/2018lauragonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Grupo Bolivar (2021). Obtenido de Nuestra historia 2019
https://www.grupobolivar.com.co/wps/wcm/connect/sociedadesbolivar_es/inicio/grupobolivar/nuestrahistoria/2019
- Revista Ciencia y Técnica Administrativa. (2020). Herramientas para el Análisis, Cuantitativo y Cualitativo,
http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/herramientas_calidad/radar.htm
- Universidad EAFIT. (14 de 09 de 2018). Proyecto Burkenroad de la Universidad EAFIT. .
Recuperado el 02 de 03 de 2020, de
<http://www.eafit.edu.co/escuelas/economiaayfinanzas/laboratoriofinanciero/burkenroad/Burkenroad%202019/Reporte%20Burkenroad%20Universidad%20EAFIT%20-%20Banco%20Davivienda.pdf>
- Workplace. (2019). Obtenido de Conecta a cada persona de tu organización:
<https://www.facebook.com/workplace>