

INFORME PRÁCTICAS EMPRESARIALES – BANCO DAVIVIENDA S.A.

LOREN JULIE CASTILLO FORERO

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2016

INFORME PRÁCTICAS EMPRESARIALES – BANCO DAVIVIENDA S.A.

LOREN JULIE CASTILLO FORERO

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

Asesor

EDISON ORLANDO GARZÓN CÉSPEDES

Profesional en Comercio Internacional

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2016

Autoridades académicas

P. JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

P. ERICO JUAN MACCHI CÉSPEDES, 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

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano Facultad de Negocios Internacionales

Nota De Aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

EDISON ORLANDO GARZÓN CÉSPEDES

Director Trabajo de Grado

PAOLA ANDREA CELIS CAJICA

Jurado

Villavicencio, Agosto de 2016

Contenido

	Pág.
1. Banco Davivienda S.A.	12
1.1. Historia	12
1.2. Cultura de la Empresa	14
1.2.1. Propósito superior	14
1.2.2. Principios y valores	15
1.2.3. Misión	15
1.2.4. El servicio	15
1.2.5. Cubrimiento	16
1.3. Organigrama del Banco Davivienda	17
1.4. Participación de Mercado Enfocada en Segmentos y Productos Estratégicos	17
2. Unidad de vehículo	20
2.1. Vehículo productivo	20
2.2. Garantías financiadas en vehículo de servicio público	21
2.3. Productos y Servicios	22
2.3.1. Transporte de pasajeros	22
2.3.2. Transporte especial	23
2.3.3. Transporte de Carga	24
2.4. Perfil del cliente	26
2.5. Proceso en la unidad de vehículo productivo	28
2.6. Vehículo particular	29
2.6.1. Aplicativo del crédito de vehículo particular	30
2.6.2. Proceso en la unidad de vehículo particular	30
3. Actividades	33
3.1. Proceso de vehículo productivo	33
3.2. Proceso de vehículo particular	39
3.3. Vinculación proveedores	41
Conclusiones	43
Referencias bibliográficas	44

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Porcentajes de financiación Vehículo de Carga, Pasajeros y Beneficio.....	25
Tabla 2. Porcentajes de financiación Taxi	26
Tabla 3. Planes de Financiación para Vehículo Particular	31
Tabla 4. Negocios Radicados en VH Productivo.....	38
Tabla 5. Proceso vinculación de proveedores.....	42

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Cultura Banco Davivienda.	14
Figura 2. Participación de Mercado por segmentos.....	18
Figura 3. Participación en cartera de vivienda.....	19
Figura 4. Participación en cartera de consumo por producto.....	19
Figura 5. Aplicativo vehículo productivo	28
Figura 6. Aplicativo vehículo particular	30
Figura 7. Aplicativo que utilizaba la pasante para radicar los créditos VH publico.....	34
Figura 8. Soporte radicación de un negocio en aplicativo particular.....	41

Lista de diagramas

	Pág.
Diagrama 1. Línea Histórica del Banco Davivienda S.A.	13
Diagrama 2. Organigrama del Banco Davivienda	17
Diagrama 3. Mercado Objetivo.....	21
Diagrama 4. Sistema de financiación.....	22
Diagrama 5. Proceso operativo en la unidad de Vehículo Productivo	29
Diagrama 6. Proceso operativo en la unidad de Vehículo Particular	30
Diagrama 7. Paso a paso actividades de la pasante – vehículo Productivo	34
Diagrama 8. Paso a paso actividades de la pasante – vehículo Público	39

Lista de fotografías

	Pág.
Fotografía 1. Atención a clientes	37
Fotografía 2. Gestión trámite para crédito de vehículo publico.....	38

Resumen

El presente trabajo dará a conocer el amplio conocimiento adquirido por la estudiante en el desarrollo de sus prácticas empresariales, a su vez se dará un recorrido por aquellos procesos y/o actividades que le permitieron explotar, ampliar y mejorar destrezas, en áreas como la emocional, espiritual e intelectual dentro de su culminada formación como profesional. Adicional y específicamente se expondrá, el cómo trabajar en una empresa del sector financiero permite poner en práctica algunas de las nociones que se obtuvieron en las aulas de la universidad; por tal razón es preciso mencionar que dicho trabajo ilustrara sin lugar a duda la nueva percepción obtenida por la estudiante, esto por llevar a la práctica los elementos antes adquiridos. en cada una de las labores en las que se desenvolvía y tenía a su responsabilidad como aprendiz universitaria del Banco Davivienda, más específicamente como Apoyo Operativo de la Asesora Sénior de Vehículo Productivo.

Palabras clave: Financiación; Vehículo Productivo; Línea De Producto; Servicios Financieros.

Introducción

El presente trabajo se elabora con el fin de exponer los conocimientos adquiridos por la estudiante en el desarrollo de sus prácticas profesionales, puesto que es de gran importancia establecer estos y así relacionarlos con la teoría dada en la universidad. Las prácticas empresariales llevadas a cabo por la estudiante como Apoyo Operativo de la Asesora de Vehículo Productivo le permitieron ampliar sus saberes desde el primer día de trabajo, así mismo se dio inicio a una amplia y constante capacitación sobre el Banco Davivienda y la línea de producto en la que se desplegaron las actividades realizadas por la misma.

Dentro de las labores de la practicante se dio el brindar, controlar y gestionar constantemente el producto desde su venta hasta su posventa, lo cual le permitió mantener una activa gestión durante toda la trazabilidad del servicio ofrecido a cada uno de los clientes de los sectores económicos segmentados para el producto anteriormente mencionado.

1. Banco Davivienda S.A.

Es una entidad del sector financiero, destacada en Colombia por sus servicios ofrecidos por medio de Banca Personas, Libranza, Crédito de Vehículo, Banca Empresas, Banca Patrimonial, Banca Internacional y DaviPlata; tanto así que en el año 2015 se reconoció como el tercer banco a nivel nacional por activos, el segundo por cartera y el primero por recordación publicitaria en Colombia. (Banco de Davivienda S.A., 2016) A su vez tiene reconocimiento por su cobertura a nivel internacional en Estados Unidos, Honduras, El Salvador, Costa Rica y Panamá. Posee un grupo de 17.000 empleados para servir aproximadamente 8 millones de clientes a través de 752 oficinas y 2.209 ATM'S¹ a nivel internacional; permitiéndoles atender las necesidades a personas naturales y jurídicas (empresas), con una constante innovación y ofertas específicas para cada segmento al cual se encuentran enfocados sus diferentes productos y servicios. (Banco Davivienda S.A., 2016)

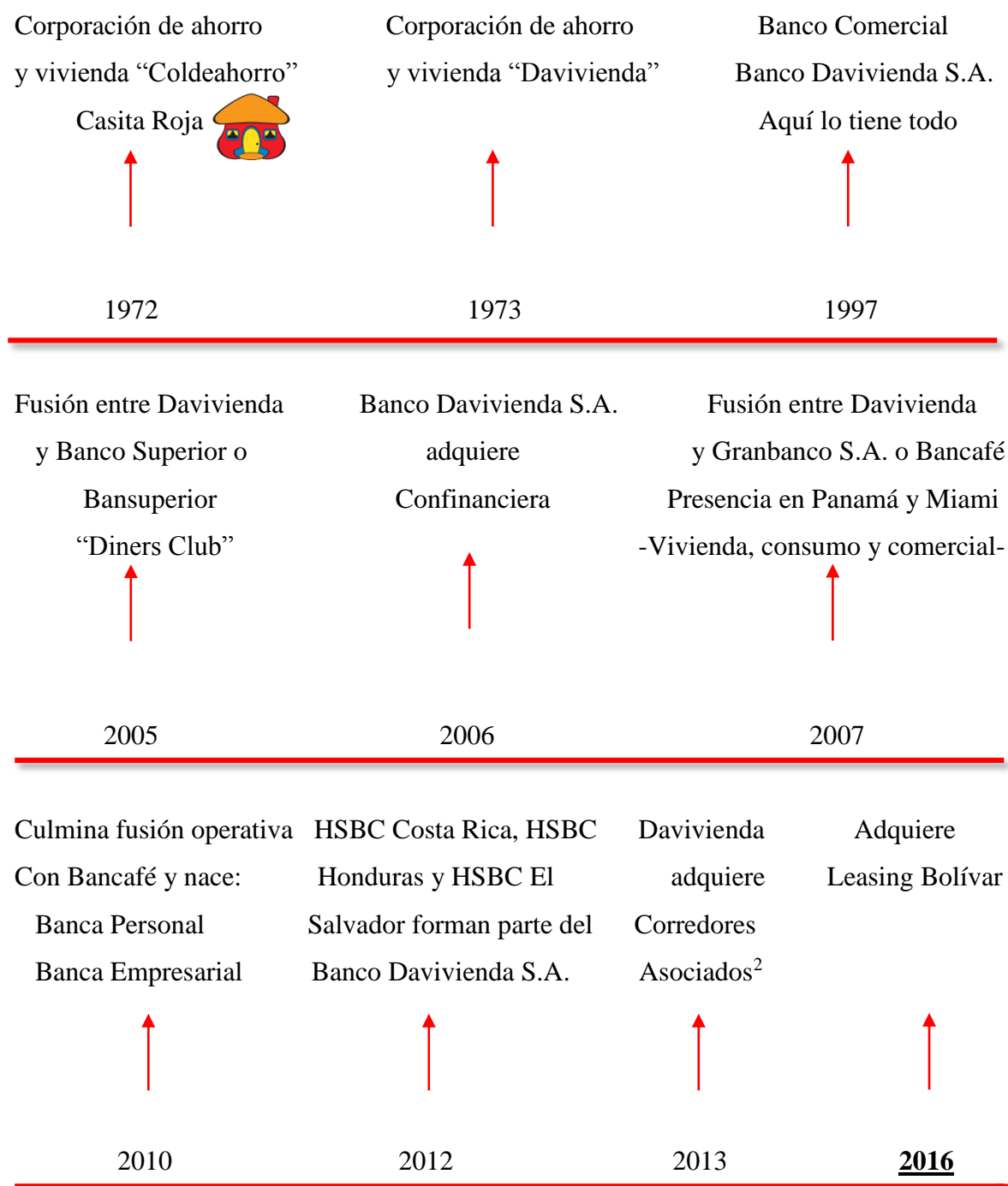
Hace parte del Grupo Bolívar, uno de los reconocidos y más importantes grupos empresariales del país, con experiencia en siete países de Latinoamérica en el sector financiero, de los seguros y de la construcción. Con grupo sostiene una sinergia constante en todos los productos ofrecidos y por ser el 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.

1.1. Historia

Dio inicio como una entidad financiera enfocada en créditos para vivienda, la cual originó el camino de la bien recordada Casita Roja, caracterizada por una evolución y crecimiento constante en el transcurso de los años, tal y como se puede evidenciar en el diagrama número 1.

¹ ATM'S: Cajero Automatico

Diagrama 1. Línea Histórica del Banco Davivienda S.A.



Fuente: Creación propia, datos tomado de la página del Banco Davivienda.

² Corredores Asociados: era una de las firmas comisionistas de Bolsa más importantes de país.

1.2. Cultura de la Empresa

El Banco Davivienda se rige por los pilares que el Grupo Bolívar le brinda, los cuales los lleva a tener una cultura organizacional que les permite ser únicos y diferentes, los guía y le da sentido al trabajo diario enfocados en el ser humano. En ella se encuentra los principios y valores, la misión, y lo más importante el propósito superior que el banco comparte como miembro de la Familia Bolívar. (Grupo Bolivar S.A., 2016)

Figura 1. Cultura Banco Davivienda.



Fuente: Pagina Inducción Grupo Bolívar

1.2.1. Propósito superior

Enriquecer la vida con integridad de manera amigable, confiable y sencilla.

1.2.2. Principios y valores

- Justicia
- Respeto
- Honestidad
- Transparencia
- Equidad
- Disciplina
- Lealtad
- Entusiasmo
- Buen humor

1.2.3. 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

1.2.4. El servicio

Lo más importante para el Banco es la satisfacción de sus clientes, por eso cuenta con un equipo humano capacitado para generar valor a través de experiencias confiables, amigables y sencillas. Busca satisfacer, comprender y guiar a sus clientes en sus necesidades, sus dificultades, su crecimiento, sus sueños y su proyección para el futuro.

Davivienda acompaña a personas, familias, empresas y organizaciones en su empeño de lograr sus objetivos y anhelos, y hacer sus diferentes actividades diarias más fáciles con soluciones innovadoras, basadas en el hondo conocimiento del negocio y la cultura de sus clientes. Así ha logrado su satisfacción y su reconocimiento como un banco líder en servicio. Por ello el reto de Davivienda es ofrecer un completo servicio de banca digital, acorde con las urgencias que demandan las nuevas generaciones; tecnología de vanguardia y creatividad unidas para brindar soluciones tan sencillas como seguras. Recientemente incursiono en nuevos canales para todos los dispositivos móviles como:

- App Davivienda Móvil
- App Empresas
- App DaviPlata

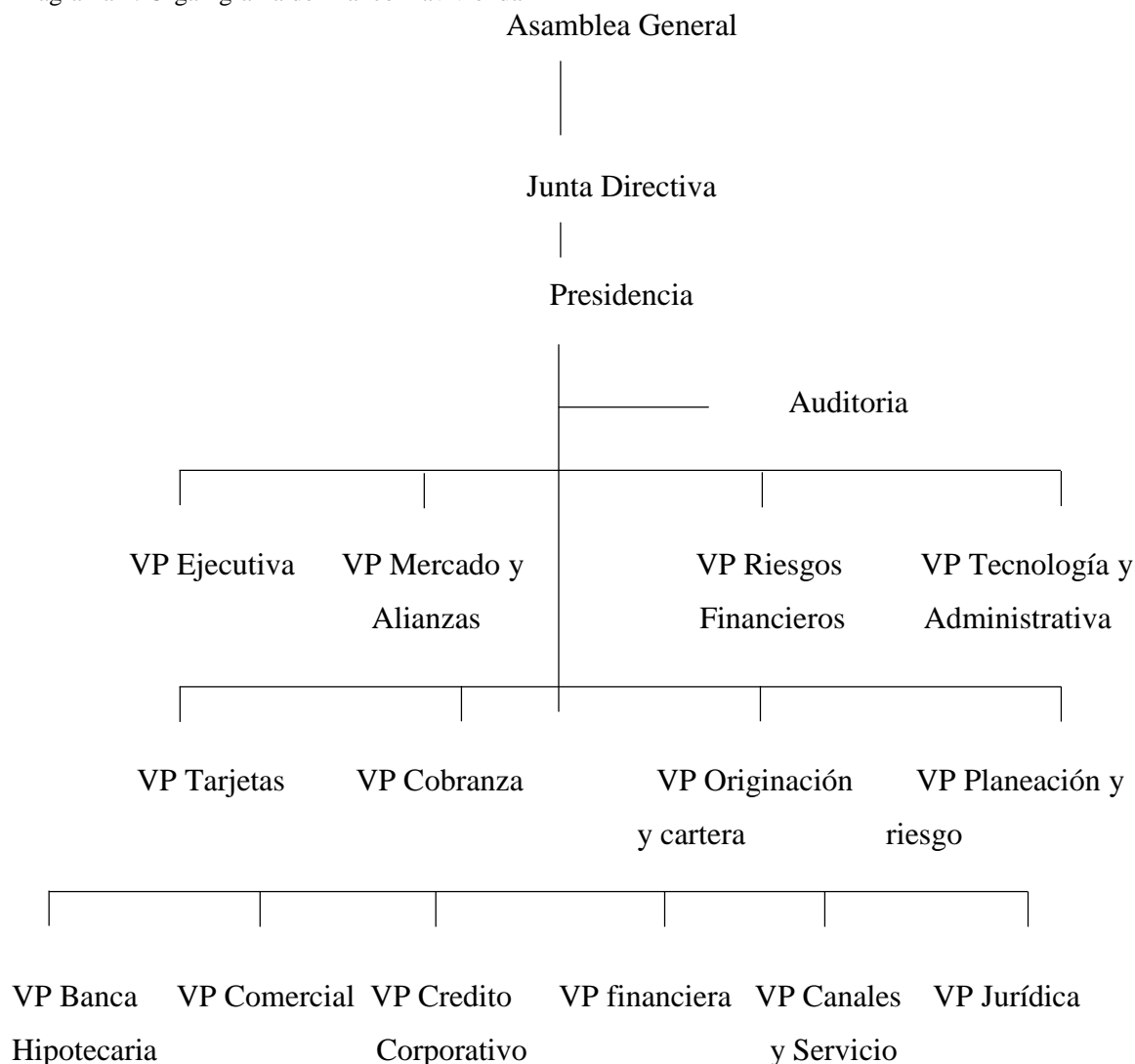
Adicionalmente el banco se preocupa por estar a la vanguardia y mantener un buen rendimiento con elevados estándares de calidad, por tal razón cuenta con certificación ISO 9001, otorgada por SGS, como un Banco con un Sistema de Gestión de Calidad Altamente Fortalecido. (Banco Davivienda S.A., 2016)

1.2.5. Cubrimiento

La entidad financiera en cuestión se preocupa por estar presente en la vida de los clientes por medio de diferentes medios como el computador, la Tablet, el teléfono, el celular y los cientos de cajeros automáticos propios y Corresponsales Bancarios. A su vez de manera presencial le ofrece una sonrisa, un estrechón de mano, un oído para escuchar y una acción sobre los requerimientos bancarios y financieros de los clientes, por medio de un calificado equipo de funcionarios en más de 600 oficinas en Colombia y otras 130 en Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador y la ciudad de Miami. (Banco Davivienda S.A., 2016)

1.3. Organigrama del Banco Davivienda

Diagrama 2. Organigrama del Banco Davivienda

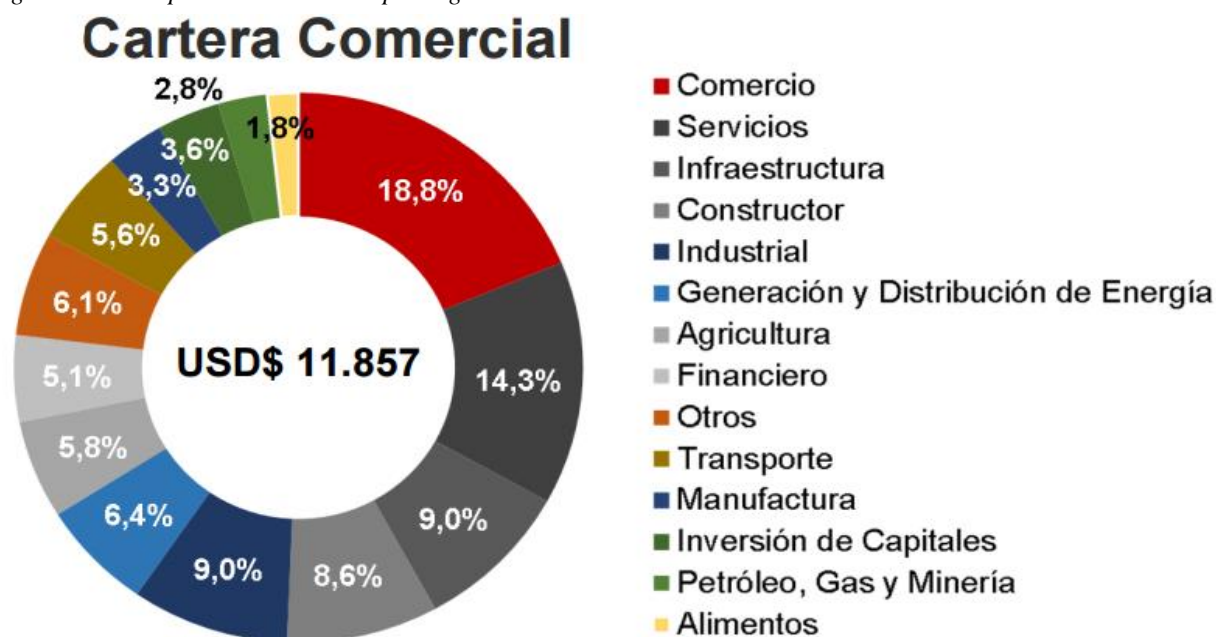


Fuente: Cobranza documentaria en el exterior a través del portal empresarial Davivienda (Rubiano Amezcua & Lievano Callejas, 2016)

1.4. Participación de Mercado Enfocada en Segmentos y Productos Estratégicos

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

Figura 2. Participación de Mercado por segmentos

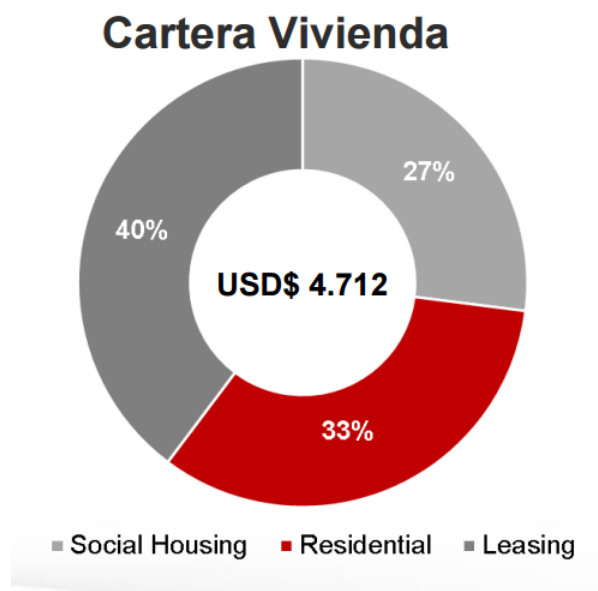


Fuente: Pagina Banco Davivienda S.A.

Tasa de Cambio a Marzo de 2016: US\$ 1 / COP\$3.000,63

Teniendo presente que el banco inicio como una corporación de ahorro y vivienda, es preciso que uno de sus principales y estratégicos productos es vivienda, por ello en la siguiente imagen tomadas de la misma fuente se visualizaran los diferentes medios por los cuales se da a los clientes el servicio y el porcentaje de los mismos en la línea de producto del banco.

Figura 3. Participación en cartera de vivienda

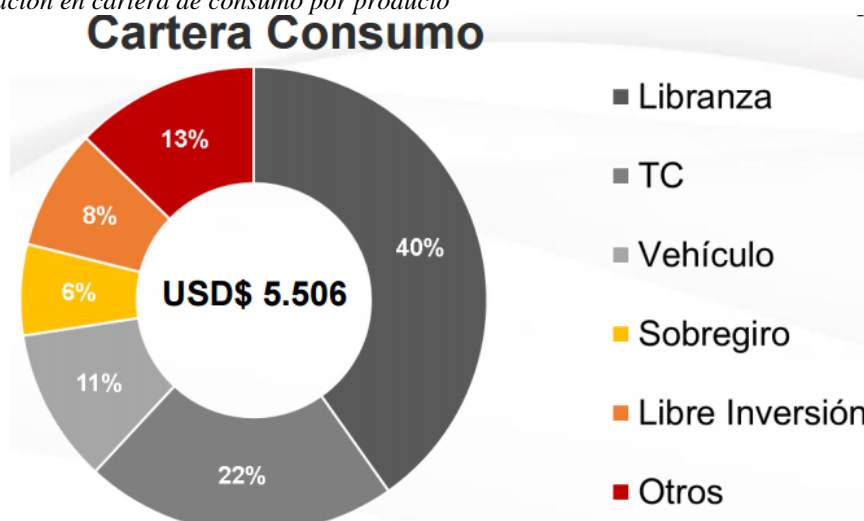


Fuente: Pagina Banco Davivienda S. A

Tasa de Cambio a Marzo de 2016: US\$ 1 / COP\$3.000,63

Por otro lado se visualizara la participación de los diferentes productos que se ofrecen en la cartera de consumo, en la cual se encuentra el crédito de vehículo, siendo este en el que la estudiante desarrollo sus prácticas empresariales.

Figura 4. Participación en cartera de consumo por producto



Fuente: Pagina Banco Davivienda S. A

Tasa de Cambio a Marzo de 2016: US\$ 1 / COP\$3.000,63

2. Unidad de vehículo

La Unidad de Vehículo productivo se creó en el Banco cuando Davivienda adquirió Con financiera, de ahí se despliega la línea de producto en la cual trabajo la estudiante durante sus seis meses en la sucursal Meta y Casanare. Dicha unidad tiene un centro de operaciones en la ciudad de Bogotá en el edificio Navarra, en el cual se encuentra la gerente de la Línea y los coordinadores de vehículo público y particular.

En la sucursal Meta y Casanare se encuentra una Asesora Sénior de Vehículo, la cual se encarga de ofrecer y estar al tanto del producto en la trazabilidad del mismo desde el momento en que se cierra el negocios con el cliente hasta el momento en que se lleva a cabo el desembolso, a su vez debe estar pendiente de los clientes cuando se encuentran en estado de cartera, puesto que le corresponde estar al tanto de que los mismos no se ataracen en sus cuotas para que no se conviertan en morosos; otra parte del servicio por venta es suplir las diferentes necesidades que se le generen al cliente.

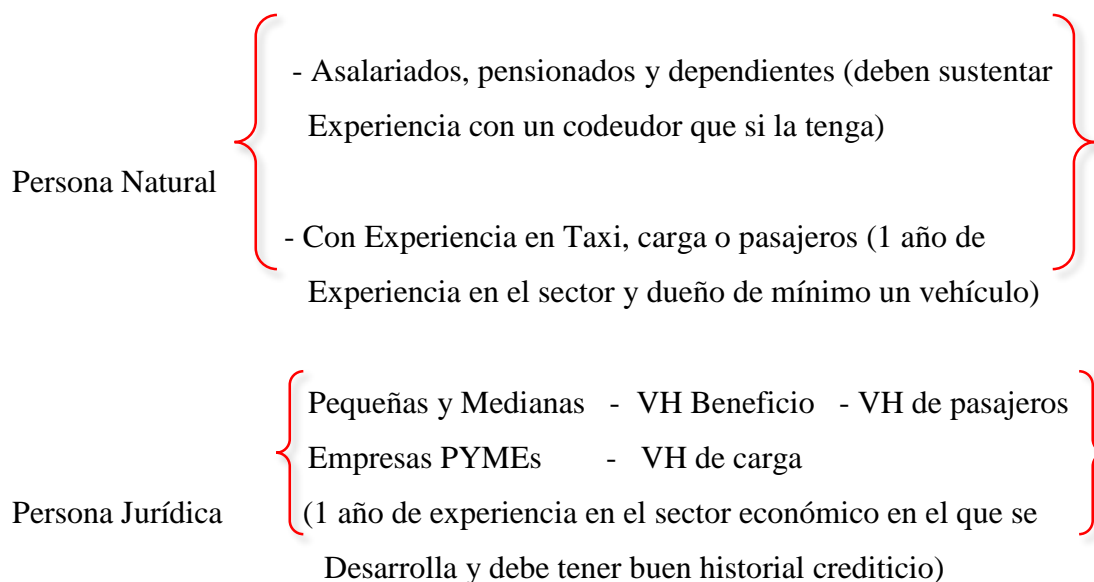
En la Sucursal Meta y Casanare se dio inicio con la unidad de vehículo productivo, puesto que se manejaba el crédito única y exclusivamente para vehículo productivo, siendo este todo aquel que genere una ganancia o utilidad por su uso o la disminución de costos como es el caso del vehículo beneficio. A inicios del 2015 se dio paso al crédito de vehículo particular por medio de dicha unidad, y es así como deja de ser unidad de vehículo productivo a unidad de vehículo y se empieza a trabajar con ambas coordinaciones, lo cual llevo a trabajar con dos aplicativos y dos procesos totalmente diferentes, por tal razón a continuación se explicara el procedimiento en cada una de las dos líneas de producto.

2.1. Vehículo productivo

Es una alternativa de financiación ofrecida a clientes mediante operaciones de crédito o leasing para la adquisición de vehículo productivo, orientado a construír relaciones de largo plazo. Es un producto dirigido a personas naturales y personas jurídicas que deseen adquirir vehículos de carga o pasajeros para la explotación comercial del mismo.

Mercado objetivo. Son personas jurídicas con constitución mínima de 12 meses (1 año) y personas naturales mayores de edad que demuestren adecuada capacidad de pago de acuerdo a los ingresos requeridos por el Banco Davivienda, buen hábito de pago en el sector financiero y que cumplan con las garantías exigidas por la entidad.

Diagrama 3. Mercado Objetivo



Fuente: Creación propia, datos tomado de la página del Banco Davivienda.

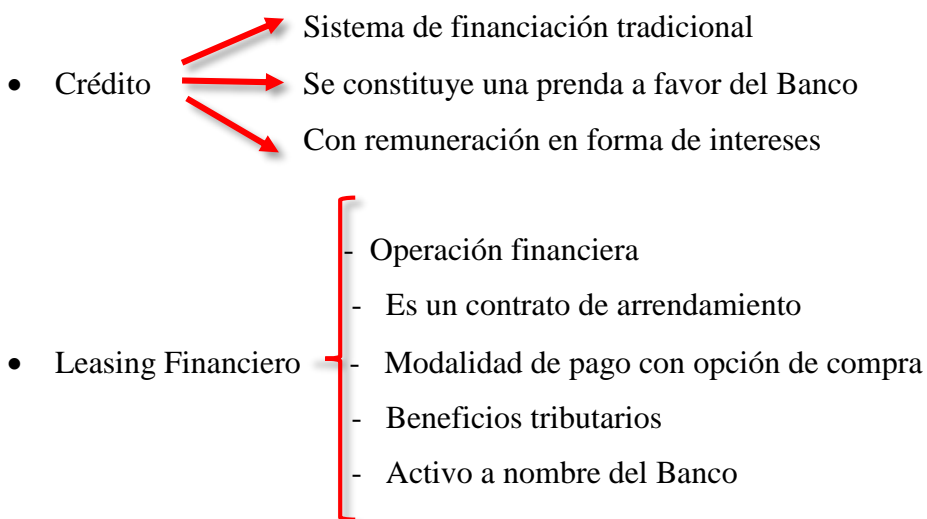
2.2. Garantías financiables en vehículo de servicio público

En el caso de usados se financian garantías que no superen los 10 años de antigüedad.

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

Sistema de financiación. Es preciso mencionar que la única garantía que se no se financia por medio de leasing son los taxis.

Diagrama 4. Sistema de financiación



Fuente: Creación propia, datos tomado de la página del Banco Davivienda.

2.3. Productos y Servicios

- | | |
|--|--|
| ✓ Adquisición | -Acuerdos de recaudo |
| ✓ Reposición | -Periodos de gracia (1 por año) |
| ✓ Compra de cartera (No AP en Villa/cio) | -Multigarantía |
| ✓ Libre inversión con prenda | -Traslado de fecha de pago hasta 25 días |

2.3.1. Transporte de pasajeros

- Urbano:
- Colectivos: 12 a 19 pasajeros
 - Buseta: entre 45 y 50 pasajeros
 - Bus: aproximadamente 52 pasajeros



Empresas Grandes: mantienen rutas largas a nivel nacional - Buses
 Intermunicipal: → Empresas Medianas: rutas de 2 a 6 horas – Microbuses y busetas
 → Empresas Pequeñas: rutas de 2 horas de viaje – Microbuses



2.3.2. Transporte especial.

Es el que se desarrolla con los vehículos blancos, y de los cuales no se requiere cupo asociado, aunque si debe estar afiliado a una empresa.



-Microbús: se utiliza para el transporte escolar y hotelero.

-Van: se utiliza para en transporte escolar.



-Taxi especial: se utiliza mayormente en el transporte hotelero.



-Camionetas pick – up: se utiliza principalmente para el transporte de mercancía.



2.3.3. Transporte de Carga.

En el transporte de carga encontramos diferentes tipos de vehículos, cada uno con una capacidad y con características específicas para los productos por transportar, en dicho sector encontramos diferentes actores que se desarrollan su actividad económica en dicho sector, y pueden ser posibles clientes de la unidad, alguno de ellos son:

- Generador de carga: propietario de la mercancía.
- Empresa de transporte: debe estar autorizada por min-transporte.
- Propietario del vehículo: vincula el vh a una empresa de transporte.
- Destinatario de la mercancía.
- Conductor del vehículo.

Una de las razones principales por las cuales una persona natural decide adquirir un vehículo de carga es con el fin de disminuir los costos por generados por el flete de la mercancía, bien sea que venden o que compra. Dentro de las garantías financiables en el sector del transporte de carga se encuentran:

- ✓ Los camiones: para una carrocería tipo grúa “platón” se debe pedir acepción por parte de los analistas de Bogotá.



- ✓ Tracto camiones; solo se financia el cabezote.



- ✓ Volquetas

Porcentajes de financiación. En el momento de tomar un vehículo como garantía para el banco por respaldo de un crédito para una persona natural o jurídica, se otorga un valor a financiar con respecto al valor comercial del VH, teniendo en cuenta aspectos como el modelo y tipo de este, por ello ilustraremos en la tabla número 1 el porcentaje de financiación para el vehículo de carga, de pasajeros y el VH Beneficio, puesto que sostienen un estándar de financiación para ese tipo de carro; por otro lado en la tabla número 2 se expondrá los porcentajes que se manejan exclusivamente para el sector de los taxis, puesto que dicho segmento requiere la adquisición de un cupo que cuesta mucho más que el valor comercial del automóvil, el cual además varía según la ciudad en la que se vaya a matricular el mismo, esto con el fin de adquirir el permiso de operar en el municipio de manera legal; y es por tal razón que manejan un estándar de financiación diferente al de los otros vehículos.

Tabla 1. Porcentajes de financiación Vehículo de Carga, Pasajeros y Beneficio

DESTINO	MODELO	FINANCIACIÓN	PLAZO MÁXIMO
Reposición,	Hasta 2 años	Hasta 80%	60 meses
Adquisición, Libre	Hasta 5 años	Hasta 80%	48 meses
Inversión, Leasing.	Hasta 10 años	Hasta 70%	36 meses

Fuente: Inducción Banco Davivienda S.A.

Es preciso mencionar que el Banco Davivienda no tiene en cuenta el valor del cupo en el mercado, sin embargo posee un valor estándar de \$65.000.000 para la sucursal Meta y Casanare; además tiene dos planes de financiación para la adquisición de taxi, puesto que en el momento que un propietario desea hacer reposición se le financia el 120% sobre el valor comercial del vehículo, no obstante si el objetivo de la compra del automóvil es crecer aumentando su parque automotriz o poner su carro como garantía para adquirir un crédito de libre inversión, por consiguiente el banco solo financia el 90 por ciento sobre el valor del vehículo sumado junto al del cupo. Adicionalmente es en el único sector en el que el banco solo exige seis meses de experiencia en el mismo.

Tabla 2. Porcentajes de financiación Taxi

Plan de Financiación	Tipo de VH	Financiación	Plazo Máximo
Reposición	Nuevos y usados (max 6 años)	120%	Nuevos: hasta 72 meses
Crecimiento Y Libre Inversión	Nuevos y usados (max 6 años)	90%	Usados: hasta 48 meses

Fuente: Inducción Banco Davivienda S.A.

2.4. Perfil del cliente

- ❖ Experiencia de un año en el segmento de transporte, para el cual solicita el préstamo.
- ❖ Cliente propietario de mínimo un vehículo en el segmento de transporte o codeudor con experiencia en el mismo. Como respaldo se debe tener una tarjeta de propiedad a nombre del cliente con una antigüedad de 12 meses.
- ❖ Empresas que para su actividad económica requieran de un vehículo productivo; en los casos de flota propia no se exige que tengan vehículos con anterioridad.
- ❖ No debe estar reportado en centrales de riesgo.
- ❖ Debe tener buena trayectoria la empresa afiladora.
- ❖ Experiencia crediticia en montos similares al solicitado.
- ❖ Debe tener entre 18 y 70 años.
- ❖ Ingresos mínimos de 4 SMLVM para persona natural y 100 SMLVM para persona jurídica en sus ventas o ingresos anuales.
- ❖ Pensionados con experiencia crediticia.
- ❖ Empleados con contrato a término indefinido o personas con contrato de prestación de servicio.

Documentos requeridos.

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

Persona Natural:

- ✓ Solicitud Persona Natural completamente diligenciada. Todos
- ✓ C.C. legible al 150%. Todos
- ✓ Rut o Cámara de Comercio. Independientes dueños de VH
- ✓ Declaración de Renta o certificado de no declarante con su debido sello. Todos
- ✓ Últimos tres extractos bancarios. Independientes
- ✓ 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

Persona Jurídica:

- Solicitud de persona Jurídica completamente diligenciada.
- Rut
- Cámara de comercio o certificado de existencia y representación legal.
- Declaración de renta de los dos últimos años fiscales con su debido sello.
- 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.

2.5. Proceso en la unidad de vehículo productivo

Comienza en el momento que se recibe la solicitud de crédito por parte de bien sea la F&I del concesionario, persona encargada de dirigir las solicitudes a las diferentes entidades financieras para lograr la financiación del vehículo por el valor acordado con el cliente; o por una oficina de servicio y/o entre otros actores que pueden referir un negocio de vehículo productivo. Para poder darle viabilidad es necesario radicar el negocio en el aplicativo VOR, por medio del cual se le adelantaran los procesos correspondientes a la solicitud. En la imagen número 5 se puede observar el aplicativo que el Banco Davivienda utiliza para dicho proceso.

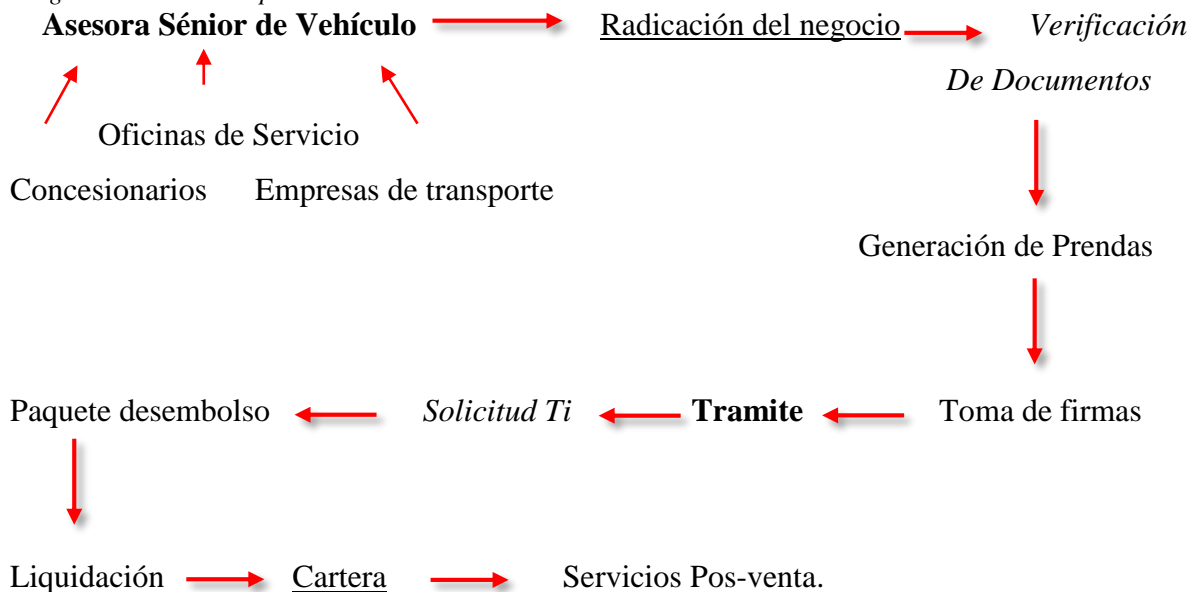
Figura 5. Aplicativo vehículo productivo



Fuente: Banco Davivienda

A continuación se dará a conocer una visión generalizada del paso a paso en la gestión del crédito de vehículo productivo, en un diagrama diseñado por la pasante.

Diagrama 5. Proceso operativo en la unidad de Vehículo Productivo



Fuente: Conocimiento propio

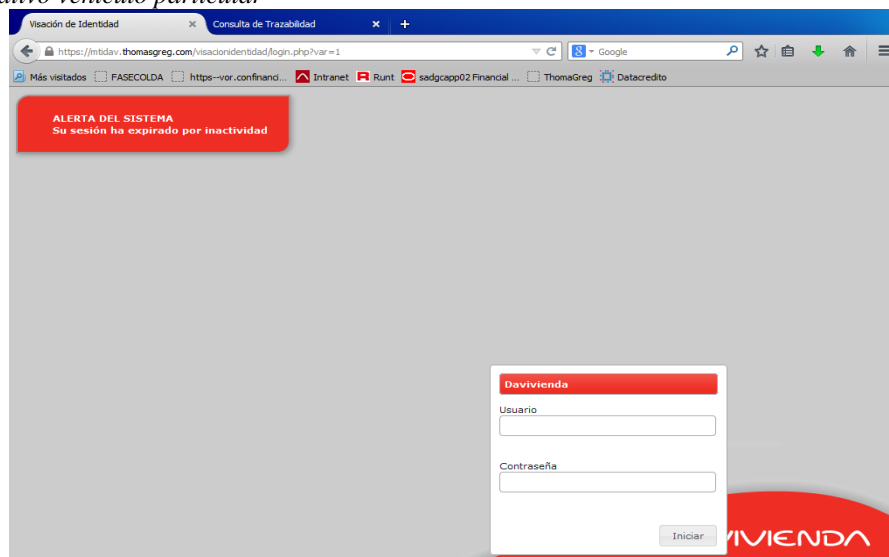
2.6. Vehículo particular

Desde principios del 2015 se dio inicio a los créditos para vehículo particular en la unidad de la Sucursal Meta y Casanare, permitiendo así suplir la necesidad de los clientes por medio de una asesoría acertada y eficaz, esto dado al amplio conocimiento de la Asesora de Vehículo en todo lo referido a los tramites y demás procesos en los que se incurre al adquirir un carro bien sea nuevo o usado para uso personal o familiar.

Es importante dejar claro que es un proceso más corto y sencillo a comparación del vehículo productivo, puesto que no es necesario que la Asesora este al frente y al tanto del estado del crédito en la totalidad de la trazabilidad del servicio ofrecido, esto debido a que en la sucursal existe el área de crédito, la cual está encargada de hacer el perfeccionamiento del mismo.

2.6.1. Aplicativo del crédito de vehículo particular

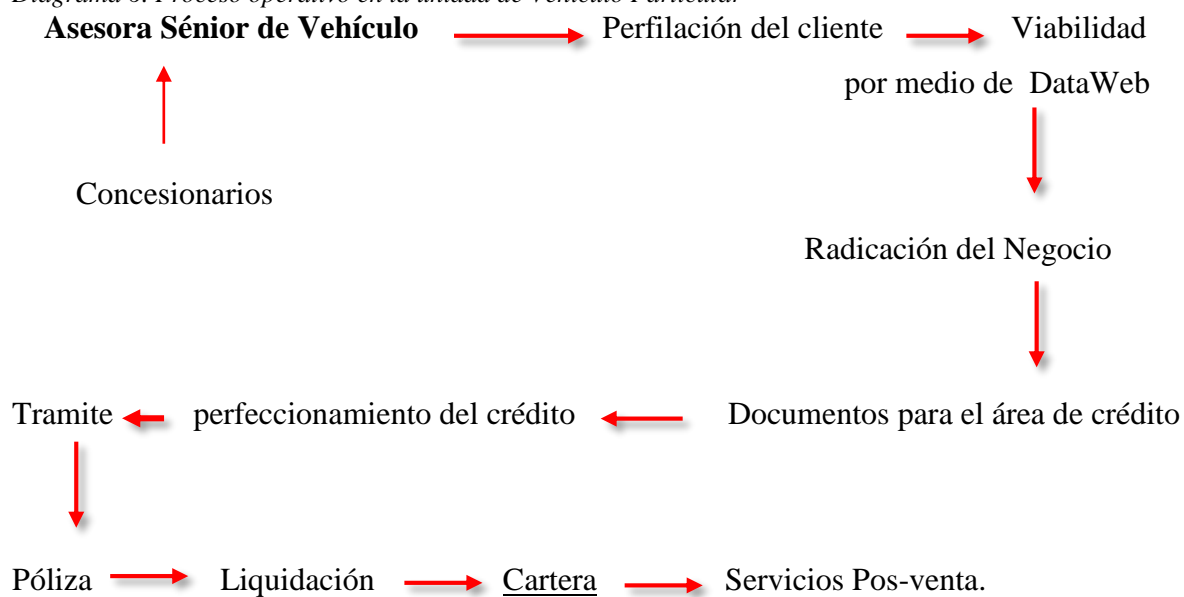
Figura 6. Aplicativo vehículo particular



Fuente: Banco Davivienda

2.6.2. Proceso en la unidad de vehículo particular

Diagrama 6. Proceso operativo en la unidad de Vehículo Particular



Fuente: Conocimiento propio

Planes de financiación. El Banco Davivienda ofrece diferentes planes de financiación para vehículo particular con el fin de suplir las necesidades de cada uno de sus clientes, a continuación se expondrán estos por medio de un cuadro que relaciona los planes con sus condiciones, el de gran importancia resaltar que la información se toma de uno de los anexos del contrato de vehículo, información que la estudiante organiza para que los lectores tengan un mayor entendimiento del tema en cuestión.

Tabla 3. Planes de Financiación para Vehículo Particular

Plan de Financiación	Condiciones
Plan Tradicional	El cliente paga el crédito en cuotas mensuales iguales que incluyen capital e intereses por el plazo establecido en la aprobación.
Plan 50/50 con periodo de gracia a capital y sin intereses	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 Davivienda por el plazo indicado en la aprobación. Los primeros meses corresponden a un periodo de gracia en el que no se causaran intereses.
Planes 50/50 con período de gracia a capital e intereses	En los primeros 6, 12, 18 o 24 meses el cliente cancela directamente al vendedor el 50% del precio de venta y el restante es financiado por Davivienda. Los primeros meses según la aprobación serán un periodo de gracia para el pago de capital e intereses. Al finalizar el periodo de gracia el cliente deberá pagar el saldo en el plazo pactado.
Planes 50/50 con período de gracia a capital e intereses, con tasa de interés ajustada	El cliente cancelara directamente al vendedor el 50% del valor del vehículo y el saldo será financiado en el plazo indicado. Los primeros 6, 12, 18 o 24 meses serán un periodo de gracia para el pago de capital e intereses. Existirá una causación de intereses constante.
Planes 30/70 o 40/60 con período de gracia a capital y sin intereses.	Durante los primeros 6 o 12 meses el cliente cancela directamente al vendedor el 30% o el 40%, del precio de venta del vehículo y el saldo restante será financiado por DAVIVIENDA en el plazo indicado en la aprobación. Los primeros meses serán un período de gracia para el pago de capital y no se causarán intereses. Al vencimiento este, el cliente comenzará a pagar el saldo en el plazo restante a la tasa de interés vigente.

Tabla 3. Continuación

Planes 30/70 o 40/60 con período de gracia a capital e intereses durante los primeros 6 o 12 meses	El cliente cancela directamente al vendedor, bien sea el 30% o el 40% del precio del vehículo y el restante lo financiara el Banco. Los primeros 6 o 12 meses son el periodo de gracia para el pago de capital e intereses; pero los intereses que se causen se capitalizaran y se sumara al saldo de capital. Cuando finaliza el periodo de gracia el cliente pagara el saldo en el tiempo restante del crédito.
Planes 30/70 o 40/60 con período de gracia a capital e intereses, durante los primeros 6 o 12 meses con tasa de interés ajustada	A diferencia del anterior DAVIVIENDA podrá cobrar una tasa de interés menor a la prevista para los planes, la cual se ajustará a partir del mes 7 o trece 13 según sea el caso, a la tasa de interés vigente de cada plan en el momento del desembolso del crédito.
Plan Cuotas Extraordinarias	El cliente paga el crédito en cuotas mensuales iguales que incluyen capital e intereses. Adicionalmente en pagar en junio y diciembre cuotas un determinado número de cuotas extras que en su totalidad no superen el 40% del monto financiado y que el valor de la cuota individual no supere el 50% de los ingresos del cliente.
Plan con período de gracia a capital e intereses, durante los primeros 2 meses	El crédito se otorgara por un plazo indicado, dentro del cual los dos primeros meses serán un periodo de gracia para el pago de capital e intereses, aunque los intereses caudados se sumaran al saldo de capital, sobre ese nuevo saldo se causaran los intereses.
Plan de periodo de gracia a capital y sin intereses durante un mismo mes por cada año de vigencia del crédito.	El cliente se compromete a pagar el crédito en cuotas mensuales que incluyen capital e intereses, en el plazo indicado en la aprobación. El cliente escoge un mes en el año en que no pagará la cuota de su crédito de vehículo particular. Este será tomado como un periodo de gracia para el pago de capital por cada año de vigencia del crédito y no se causaran intereses. El capital no pagado en el mes se cancelará en los 11 meses restantes de cada año.
La tasa de interés correspondiente a cada plan será la vigente al momento del desembolso.	

Fuente: Anexo del contrato de vehículo

3. Actividades

En el momento en el que la estudiante asumió el cargo como aprendiz universitario tomo la responsabilidad de ayudar, asistir y colaborar a la Asesora de Vehículo productivo en todas aquellas actividades operativas que se deben desarrollar en la oficina mientras la Asesora cumple con su deber comercial y administrativo de sostener las relaciones ante los concesionarios, las oficinas de servicio del banco y las diferentes empresas de transporte urbano e intermunicipal de los Departamentos del Meta y Casanare. Más específicamente la Asesora era la encargada de estar al frente del proceso, ofreciendo el producto y consolidando negocios, para que la pasante como su apoyo operativo estuviese al tanto del resto del proceso afianzando los mismos.

Para exponer de manera más clara las diferentes labores llevadas a cabo por la practicante, se explicara el paso a paso del proceso que se realizó en la Unidad de vehículo productivo y particular por la misma.

3.1. Proceso de vehículo productivo

Después de que la Asesora ha conseguido en el negocio bien sea por medio de un concesionario, un referido de un cliente, una oficina del banco o una empresa de transporte, y le ha hecho la respectiva entrevista al cliente para identificar las razones por las cuales desea adquirir el vehículo, la aprendiz inicia su apoyo radicando el negocio en el aplicativo VOR,

Figura 7. Aplicativo que utilizaba la pasante para radicar los créditos VH publico



Fuente: Banco Davivienda

A continuación se enseñaran y se describirán por medio de un diagrama diseñado por la aprendiz, las funciones llevadas a cabo por la misma en cada sección dentro de la trazabilidad del crédito hasta su desembolso.

Diagrama 7. Paso a paso actividades de la pasante – vehículo Productivo

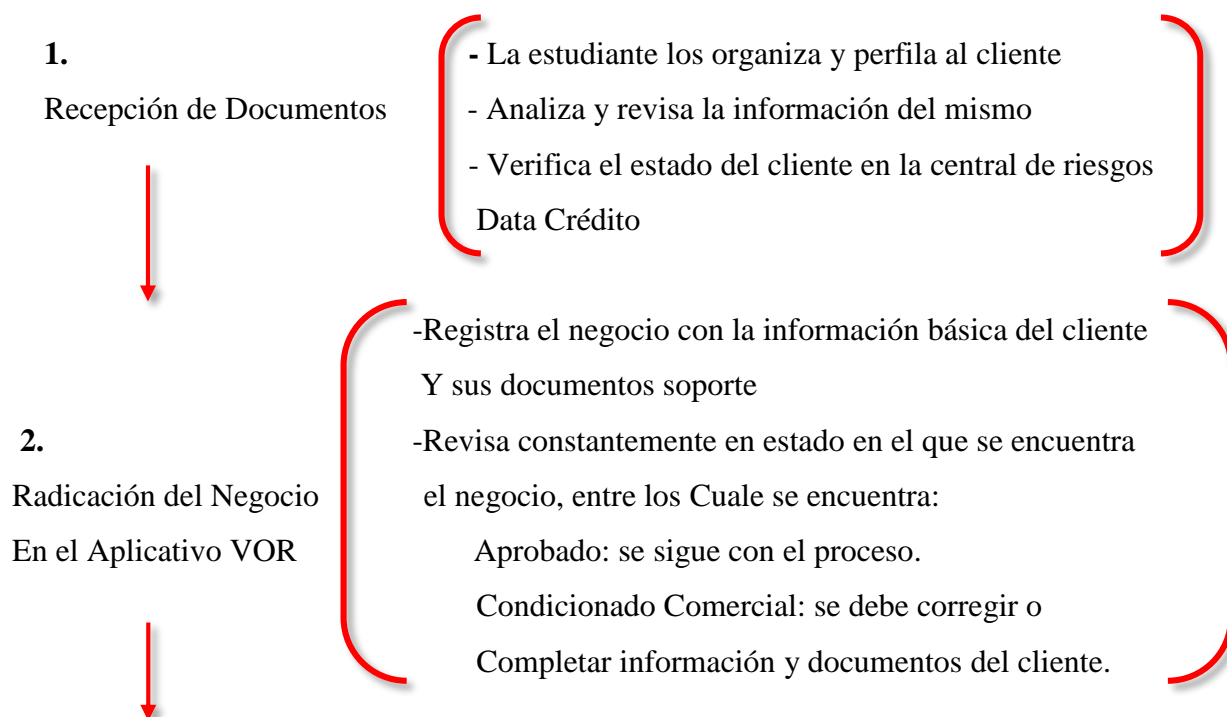


Diagrama 7. Continuación

X Rechazado: se puede enviar por consideración
Si se considera viable o se finaliza el proceso.

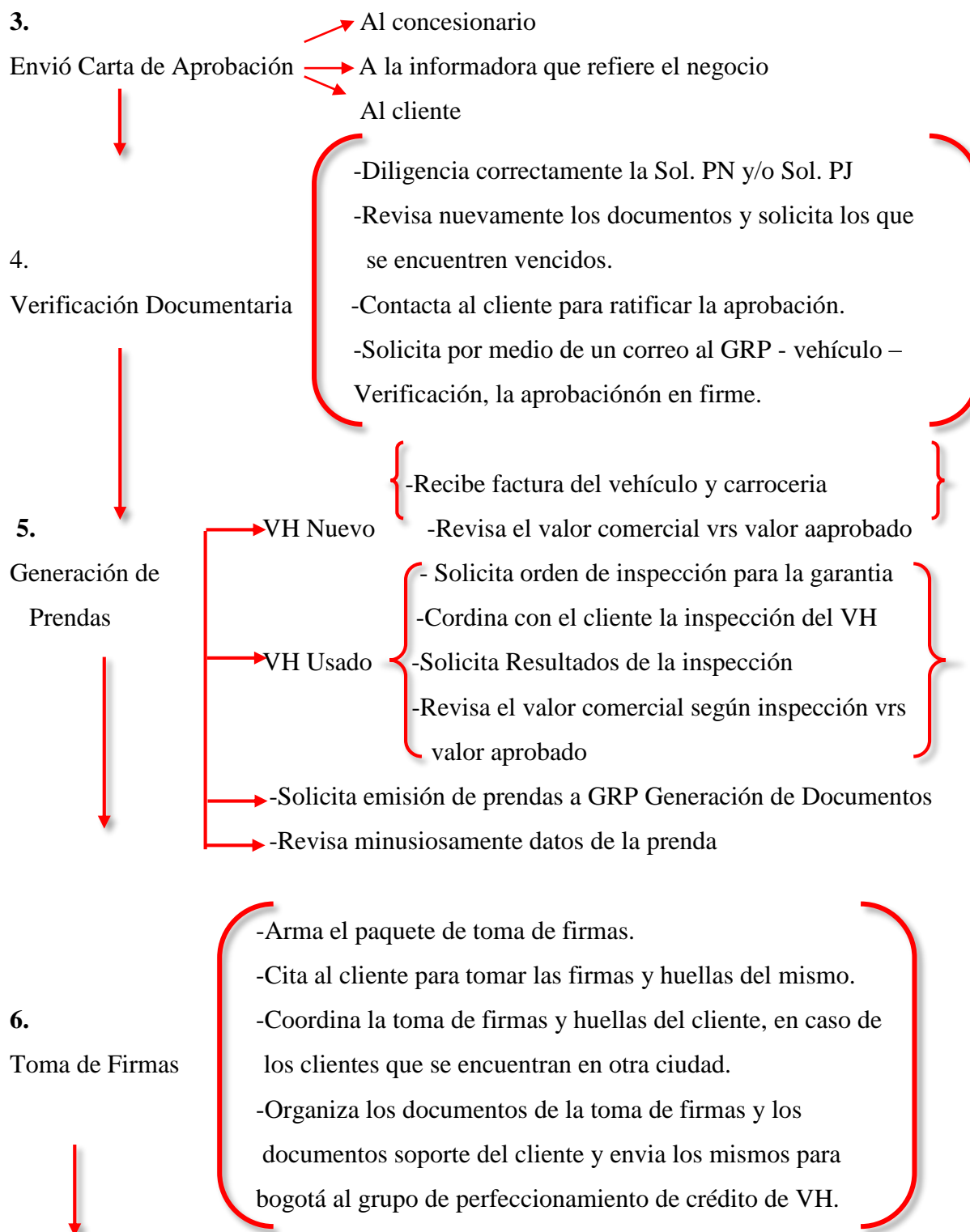
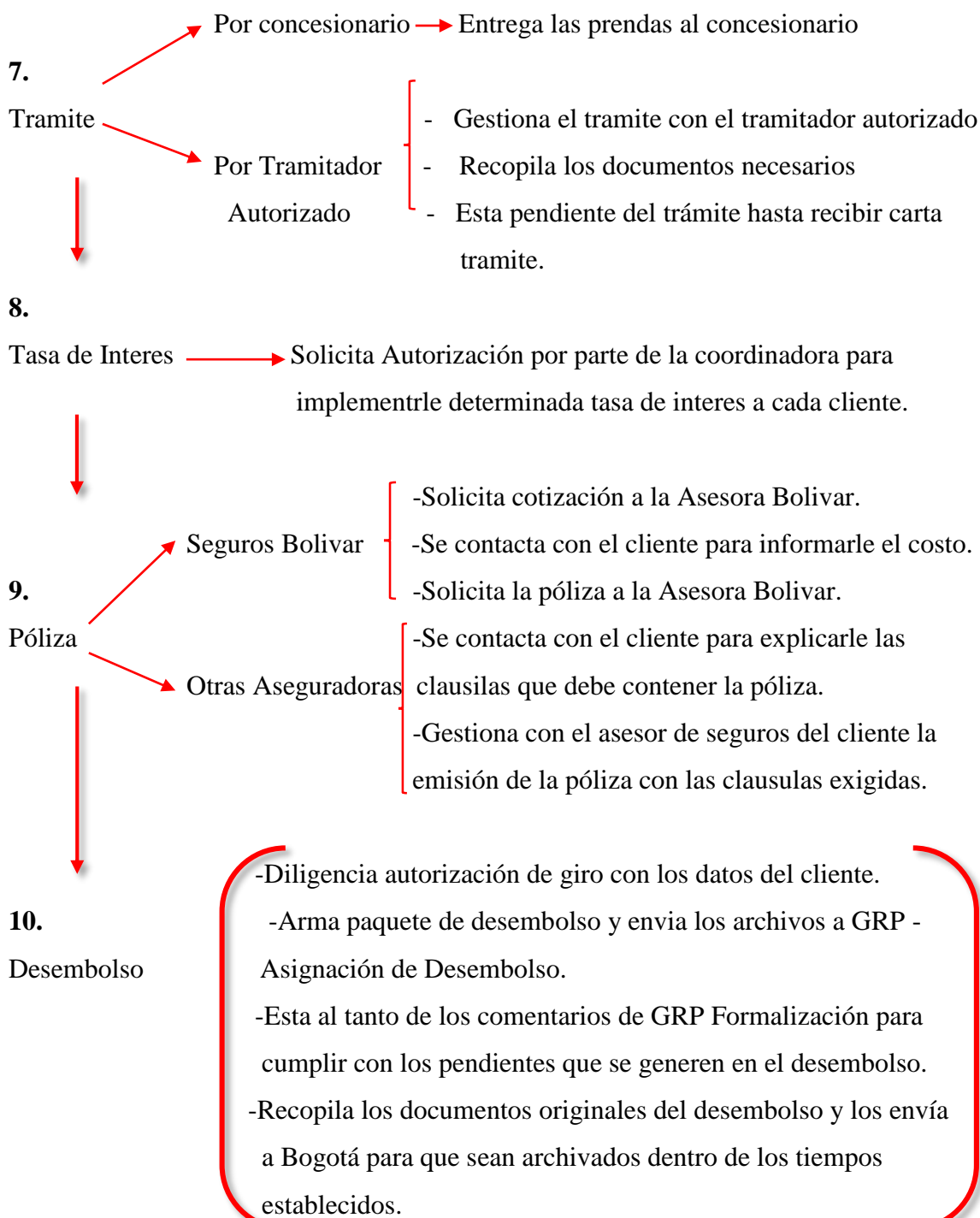


Diagrama 7. Continuación



Fuente: Elaboración propia

Con la anterior ilustración se pretende dar a conocer a grandes rasgos las diferentes actividades que desarrollaba la pasante, siendo preciso mencionar que no en todos los negocios

manejaba un proceso similar, a pesar de tener un estandar sobre el cual se trabajaba, esto dado a que cada negocio se daba en diferentes circunstancias, con diferentes dificultades y soluciones a la vez, ya que hay negocios que perduran entre 15, 30, 45 y hasta 120 días desde el momento en que se radica hasta que se desembolsa.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe aclarar que diariamente la estudiante se encontraba al tanto del estado de los negocios y al tanto de la gestión demandada por los diversos procesos de cada negocio; esto teniendo en cuenta que manejo un promedio de 10 créditos de vehículo productivo a la vez. Como evidencia de lo anterior, la imagen número 1 muestra el compromiso de la pasante atendiendo de manera amigable y cordial a los clientes de la Unidad de Vehículo.

Fotografía 1. Atención a clientes



Fuente: Tomada por el Autor

Por otro lado la constante y ardua gestión de la estudiante, se visualiza en la imagen número 2, en la que esta coordinando el trámite de un vehículo en la secretaria de movilidad de Combita Boyaca con la tramitadora autorizada desde su oficina, genera.

Fotografía 2. Gestión trámite para crédito de vehículo publico



Fuente: registro fotografico de la estudiante.

En la tabla número 4 se visualizara la cantidad de negocios radicados durante sus practicas, estos identificados por los estados de los mismos, los cuales son aprobado, que da referencia a los negocios que se encuentran en curso; cartera, consta de los créditos desembolsados; desistido, los que hacen parte de todos aquellos que han desistido irse para otra financiera o no se interesan por tomar el crédito; y Rechazados.

Tabla 4. Negocios Radicados en VH Productivo

Estado del Negocio Radicado	N° de Negocios Radicados
Aprobado	17
Cartera	30
Desistido	12
Rechazado	19
TOTAL	78

Fuente: Conocimiento propio

3.2. Proceso de vehículo particular

Tal y como se mencionó anteriormente el proceso del crédito de VH particular no contiene tantos pasos y no requiere de la intervención total de la Asesora de vehículo, por ende las actividades a responsabilidad de la pasante son mucho menores a las del crédito de vehículo público. Es importante mencionar que gracias a la relación comercial que se tiene con los diferentes concesionarios, la Asesora recibe los múltiples negocios a los cuales hace un análisis del cliente y verificación del estado de este en centrales de riesgo, con el propósito de evaluar la viabilidad del mismo y así seguir o no con la solicitud.

Con base a lo anterior y con el interés por parte de la estudiante de especificar sus labores desarrolladas, se hará un paso a paso sobre las funciones realizadas por la misma durante los seis meses de práctica en todo lo relacionado al crédito de vehículo particular.

Diagrama 8. Paso a paso actividades de la pasante – vehículo Público

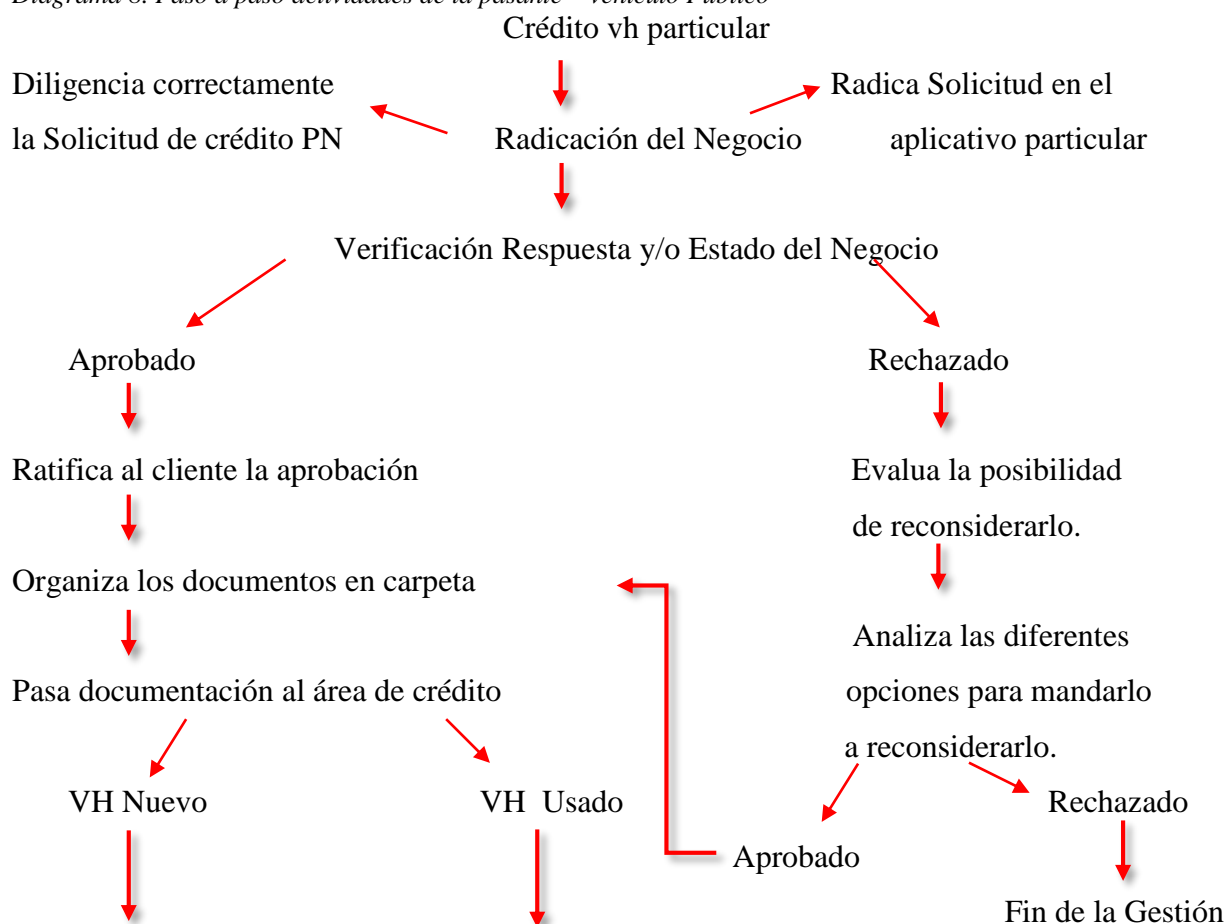


Diagrama 8. Continuación

Recibe la factura por parte del concesionario y manda a emitir prendas por parte del área de crédito.



Esta al tanto de que el área de crédito tome las firmas



Envía prenda para el concesionario y así dar inicio al trámite.



Esta al pendiente de que el concesionario entregue los documentos completos y correctos al área de crédito



Esta al tanto de que el cliente inspeccione el VH.

Solicita al cliente el resultado de la inspección.



Manda a emitir prendas con el resultado de la inspección en el área de crédito.



Gestiona la realización del trámite, relacionando al cliente con los tramitadores autorizados por el banco y dando asistencia al cliente en todas las inquietudes que le genere el trámite.



Esta al pendiente del curso del trámite hasta completar los pendientes que tenga la carpeta del solicitante del crédito.

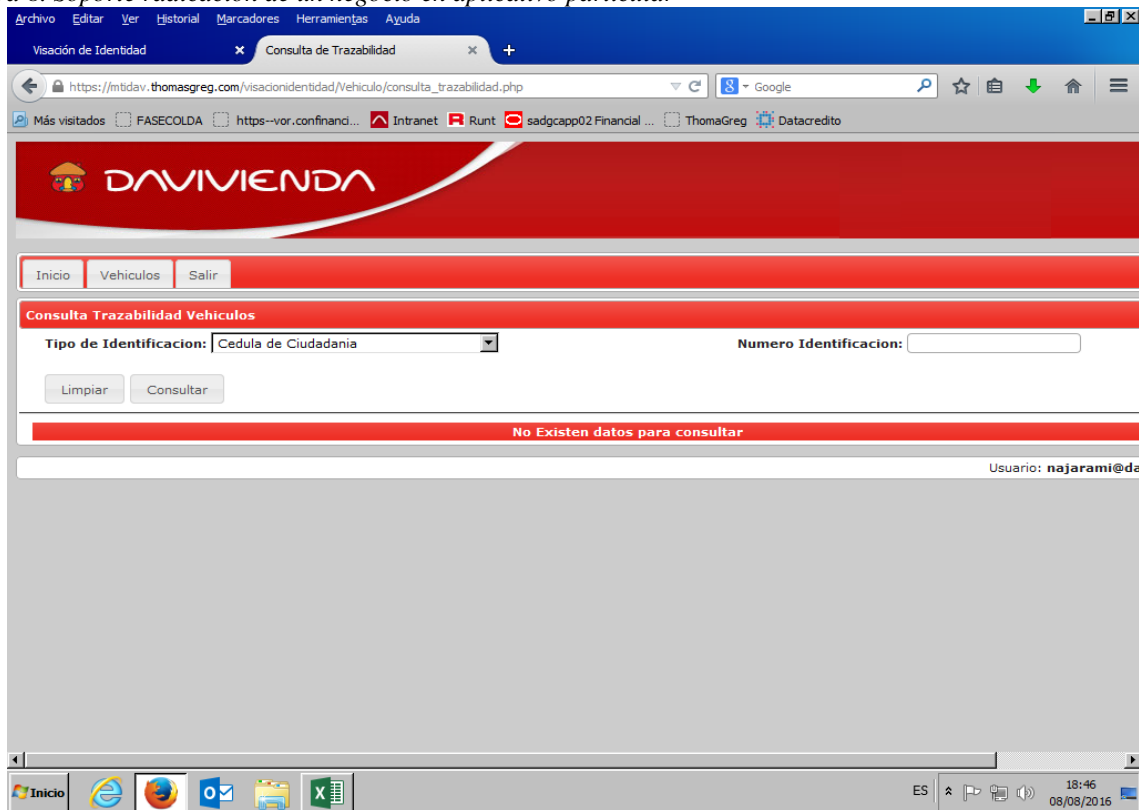


Permanece pendiente de que liquidación desembolse el crédito.

Fuente. Elaboración propia

Durante el periodo de las practicas la estudiante hizo una gran gestión en el desarrollo de los créditos de vehículo particular, llevando a cabo 70 radicaciones de las cuales se lograron desembolsar 45.

Figura 8. Soporte radicación de un negocio en aplicativo particular



Fuente: Banco davivienda

3.3. Vinculación proveedores

En la unidad de vehículo productivo y particular de la sucursal Meta y Casanare se ve la necesidad de sostener una robusta relación comercial con los diferentes concesionarios ubicados en los Departamentos de la sucursal; es por tal razón que la pasante estuvo al tanto de vincular al sistema de proveedores aquellos concesionarios con los cuales no se sostenía relación o se encontraba vencido el proceso de vinculación ante el banco.

Conforme a lo antes mencionado, los Asesores Comerciales de los concesionarios también hacen parte de la relación comercial puesto que es a ellos quienes el banco paga una comisión por los diferentes créditos referidos por ellos y lleguen al desembolso de los mismos. Para ello la estudiante estuvo muy pendiente de que todo aquel Asesor que refiriera un negocio se encontrara en el sistema de proveedores del banco para que al finalizar el proceso del crédito se pudiera pagar exitosamente las comisiones tanto a los Asesores como a los concesionarios.

A continuación se desplegará el proceso de vinculación que la practicante realizaba tanto con los concesionarios como con los asesores comerciales de los mismos.

Tabla 5. Proceso vinculación de proveedores

Vinculación Asesores	Vinculación Concesionarios
1. Se contacta con el Asesor para informarle sobre el proceso de vinculación.	1. Se contacta con el contador del concesionario para informarle sobre el proceso de vinculación.
2. Solicita al Asesor los documentos necesarios para la vinculación.	2. Solicita al contador del concesionario los documentos necesarios para la vinculación.
3. Envía a estudio de seguridad al Vendedor del concesionario	3. Envía a estudio de seguridad al concesionario y a su representante legal.
4. Envía al área de vinculación tanto del VH público como particular los documentos requeridos.	4. Envía al área de vinculación tanto del VH público como particular los documentos requeridos.
5. Esta al pendiente de recibir respuesta por parte del área encargada.	5. Esta al pendiente de recibir respuesta por parte del área encargada.

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

La vocación profesional es un aspecto personal que se debe superar día a día para obtener conocimientos amplios en el desarrollo profesional, así mismo en este camino ser más competente y explotar destrezas, talentos y conocimientos, de tal manera que en el progreso laboral pueda sacarle partido a los diversos puestos labores que vaya obteniendo, por tal razón la práctica profesional fue la oportunidad de adquirir los conocimientos bases en el proceso de formación integral, de igual manera aprender realmente actividades que contribuyen a la formación laboral y profesional para aplicar o ser parte de un gran proyecto en las oportunidades laborales.

El proceso de autoconocimiento es un enlace para incursionar en el ámbito laboral, donde se da a conocer aspectos que llevan a entender realmente que es cumplir en los tiempos establecidos las solicitudes hechas por un superior, esto tal como lo vivió la practicante con los diferentes requerimientos echos por su jefe. Así mismo dentro de los múltiples aportes de la practica, se encuentra el trabajo en equipo, el cual es indispensable para lograr todas aquellas metas propuestas para el beneficio de la empresa y sus colaboradores; sin embargo los obstáculos que se encuentran día a día son la oportunidad de desarrollar aptitudes para solucionar el problema sin desvirarse del objetivo, cumpliendo este en los tiempos determinados.

La universidad es una vivencia que guía para ejercer los conocimientos obtenidos en una oportunidad laboral, por consiguiente el implemento humanístico de la universidad para sostener una excelente relación y prestar un inigualable servicio para con los proveedores y los clientes es un aporte de gran utilidad en esta práctica laboral, así como los fundamentos de contabilidad fueron un aporte para el análisis y gestión frente a la estructura de las empresas, aspecto necesario para una debida evaluación a la hora de ceder un crédito para la adquisición de un vehículo productivo.

Referencias bibliográficas

- Banco Davivienda S.A. (04 de 08 de 2016). *Acerca de Nosotros*. Obtenido de davivienda.com:
https://www.davivienda.com/wps/portal/inversionistas espanol/inversionistas/AcercaBanco/quienes_somos/davivienda/
- Banco de Davivienda S.A. (04 de 08 de 2016). *Presentación plataforma estratégica*. Obtenido de davivienda.com: <https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/bc51e182-e2a2-43ea-add3-fcb243cb1ce9/Equity+Story+1T16+%28Espa%C3%B1ol%29.pdf?MOD=AJPERES>
- Grupo Bolivar S.A. (04 de 08 de 2016). *Inducción*. Obtenido de Grupo Bolivar:
<http://www.inducciongrupobolivar.com/sec-nuestra/>
- Rubiano Amezquita, C., & Lievano Callejas, A. (04 de 08 de 2016). *Cobranza documentada en el exterior a traves del portal*. Obtenido de Universidad de la Salle:
<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/1803/T82.07%20R824c.pdf?sequence=1>