

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL  
OUTSOURCING FINANCIERO BANEXPRESS LTDA.



XIMENA CHÁVEZ CLAVIJO



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO

2019

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL  
OUTSOURCING FINANCIERO BANEXPRESS LTDA.

XIMENA CHÁVEZ CLAVIJO

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

Tutor

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Mg. en Educación

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS  
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO

2019

**Autoridades Académicas**

**P. José Gabriel MESA ANGULO, O. P.**

Rector General

**P. Eduardo GONZÁLEZ GIL, O. P.**

Vicerrector Académico General

**P. José Arturo RESTREPO RESTREPO O.P.**

Rector Sede Villavicencio

**P. Rodrigo GARCÍA JARA, O.P.**

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

**Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN**

Secretaria de División Sede Villavicencio

**JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS**

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

**Notas de Aceptación**

---

---

---

**JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS**

Decano Facultad de Negocios Internacionales

---

**MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE**

Director trabajo de grado

---

**ALFONSO CANÓNIGO GÁLVIS**

Jurado

---

**EDISON ORLANDO GARZÓN CESPEDES**

Jurado

Villavicencio, julio de 2019

## Contenido

	<b>Pág.</b>
RESUMEN.....	12
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN .....	14
JUSTIFICACIÓN .....	16
1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA .....	17
1.1 Nombre .....	17
1.2 Reseña Histórica .....	17
1.3 Misión .....	18
1.4 Visión.....	18
1.5 Área de Trabajo.....	19
1.6 Estructura Organizacional.....	20
2. OBJETIVOS .....	21
2.1 Objetivo General.....	21
2.2 Objetivos Específicos.....	21
3. CARGO Y FUNCIONES .....	22
3.1 Cargo Asignado .....	22
3.2 Funciones .....	22
4. ACTIVIDADES.....	23
4.1 Reporte Inicial como Gerente Comercial .....	23
4.2 Propuestas ante el Informe Inicial.....	24
5. RESULTADOS.....	25
6. APORTES.....	31
ANEXOS.....	32
BIBLIOGRAFÍA.....	34

**Lista de Imágenes**

	<b>Pág.</b>
Imagen 1. Reunión Comercial con la Gte de Oficina de Av Villas Barzal, Luz Derly Rojas.....	32
Imagen 2. Reunión Comercial con la Ejecutiva Empresarial de Caja Social, Diana Giselle Sánchez .....	32
Imagen 3. Tarjetas de Presentación Banexpress LTDA.....	33

**Lista de Gráficas**

	<b>Pág.</b>
Gráfica 1. Estructura Organizacional Banexpress LTDA.....	20

**Lista de Tablas**

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Plan de trabajo semanal Banexpress LTDA .....	29
Tabla 2. Número de créditos adjudicados durante el periodo de Enero a Junio del 2019.....	30

## DEDICATORIA

*A mis amados Padres*

*Hernán Chávez y Gloria Clavijo*

*Y a mis adorados sobrinos, que son mi motor y yo su ejemplo a seguir*

*Samuel Rodríguez Chávez*

*Camila Rodríguez Chávez*

*Sarita Rodríguez Chávez*

### **Agradecimientos**

En primera instancia agradezco al Todopoderoso que me permitió tener salud y el privilegio de formarme como profesional en esta tierra de oportunidades que me abrió las puertas académicas y laborales.

Es mi deseo agradecer a las dos únicas personas incondicionales a lo largo de mi carrera y mi vida, mi padre, Hernán Chávez Vélez y a mi madre, Gloria Clavijo Patiño, quienes, sin su amor, ayuda y respaldo jamás hubiese sido posible culminar exitosamente mi carrera y esta fracción importante como lo son las prácticas profesionales.

Les agradezco por sus palabras de aliento en los momentos que me sentía cansada y abatida, por madrugar y acostarse muy tarde conmigo, por cuidarme, velar por mi salud y bienestar físico y emocional. Fueron los pilares de fuerza que jamás me permitieron tener pensamientos negativos o rendirme ante los retos que semestre tras semestre atravesaba al trabajar, estudiar y cumplir obligaciones financieras al tiempo. Gracias a ellos porque al decirme que era su más grande orgullo, esto me impulsaba a no defraudarlos y siempre dar lo mejor de mí.

A mis estimados docentes que no solo hicieron germinar la semilla del conocimiento académico, sino de la ética, rectitud y servicio social como líderes, al ser enfáticos en el bien común y que nuestras acciones tienen una gran incidencia social, ser agentes de cambio y servir con amor y humildad a quienes nos necesitan.

Y, por último, pero no menos importante, a mis amigos y compañeros de clase, de los cuales aprendí infinidad de cosas, a amarnos entre las diferencias y a siempre apoyarnos académicamente.

## Glosario

**Outsourcing:** Se designa el proceso en el cual una organización contrata a otras empresas externas para que se hagan cargo de parte de su actividad, producción o comercialización de sus productos o servicios. (Morales, 2009)

**Bróker:** Es un agente o empresa que se encarga de ejecutar las operaciones e intermediación de compra o venta de instrumentos que sus clientes demandan, (Montero, 2010)

**Crédito Hipotecario:** Es un crédito mediante el cual se logra financiar la compra de una vivienda nueva o usada, con tasas fijas en pesos o UVR a un plazo entre cinco y veinte años según la elección del solicitante. (Colpatria Multibanca , 2019)

**Crediservice** Es un cupo de crédito rotativo de libre inversión con el que mensualmente, el saldo de capital del cupo se redifiere automáticamente al plazo del cupo. Esta modalidad de crédito disminuye a lo largo del uso y aumenta cuando se realizan pagos. (Banco de Bogotá, 2019)

**Crédito Pyme:** Es una alternativa de financiamiento para capital de trabajo y activo fijo, creada para apoyar los empresarios que inician su actividad comercial. (Multibank, 2019)

## Resumen

En la actualidad, la Universidad Santo Tomás brinda a sus estudiantes la posibilidad de elegir distintas opciones de grado, según la preferencia o condición de cada estudiante en particular. Una opción de grado es la práctica profesional, elegida y anhelada por la mayoría de estudiantes ya que es el escenario perfecto de inmersión primaria al mundo laboral, en donde se pondrán en práctica lo aprendido a lo largo del programa de pregrado en las aulas de clase y contar con la posibilidad de ser contratado por la empresa si el desempeño como practicante fue óptimo y realmente puede aportar nuevas cosas.

Es un reto para cada practicante lograrse adaptar al nuevo entorno laboral que es cada vez más exigente y poder demostrar los conocimientos adquiridos, acoplarse a situaciones nuevas y aceptar horarios, órdenes de superiores y no dejarse intimidar si hay trabajos bajo presión que ponen a prueba nuestras habilidades como profesionales, es el momento ideal para demostrar la excelente formación Tomasina.

Las presentes prácticas fueron llevadas a cabo en el outsourcing financiero Banexpress LTDA en la ciudad de Villavicencio, tomando el reto de ocupar el cargo de Gerente Comercial de la misma.

**Palabras clave:** Prácticas profesionales. Gerencia Comercial. Emprendimiento. Generación de Empleo. Bróker de Servicios.

### **Abstract**

Currently, Saint Thomas University offers to its students the possibility to choose different options of degree, according to the preference or condition of each student in particular. An option is the professional practice, chosen and desired by the majority of students as the perfect setting for primary immersion into the work world, where we will be put into practice what we have learned throughout our career in classrooms, and having the ability to be hired by the company if the performance as a practitioner was optimal and can really bring new things.

It is a challenge for every practitioner be achieved to adapt into a new working environment that is more demanding and be able to demonstrate the acquired knowledge, coupled to new situations and accept schedules, superior orders and not be intimidated if there are jobs under pressure that test our skills as professionals, is the ideal time to demonstrate the excellent university training.

These practices were carried in the financial outsourcing Banexpress LTDA in Villavicencio city, taking on the challenge of the position of Commercial Manager as well.

**Keywords:** Professional Practice. Commercial Management. Entrepreneurship. Employment generation. Broker Services.

## Introducción

Bajo el marco de la normatividad y legislación vigente respecto a los requisitos que un estudiante universitario tomasino debe cumplir para adquirir su título profesional, la facultad de Negocios Internacionales ha expedido un reglamento general de las opciones de grado, cuyas reglas generales son las previstas en el Acuerdo N° 08 de junio 16 de 2003, del Consejo Superior. Dentro de las diferentes opciones de grado se contemplan las prácticas profesionales, semillero de investigación, tesis, viaje internacional, entre otras.

Teniendo en cuenta lo anterior, este informe tiene como objetivo dar a conocer detalladamente el proceso de culminación de la formación profesional en pre grado, al elegir las prácticas profesionales como opción de grado en la empresa de consultoría financiera Banexpress LTDA que se encarga de la tercerización y comercialización de productos financieros, ofreciendo a sus clientes diferentes líneas de crédito de distintas entidades en un mismo portafolio, durante las 960 horas establecidas y autorizadas por el comité de opciones de grado.

Cabe resaltar el reto que supone elegir como opción de grado la práctica empresarial ya que, en la mayoría de los casos para los estudiantes, es su primer enfrentamiento al mundo laboral real, donde el objetivo principal del estudiante tomasino es demostrar el conocimiento adquirido en las aulas de clase durante todo el programa académico y dar conocer las capacidades y aptitudes desarrolladas durante los cuatro años de formación. Es un reto adicional para el estudiante demostrarse a si mismo que puede aportar al crecimiento y mejora de la empresa bajo la presión que implica ser un colaborador que debe enfrentarse a nuevos horarios, metas, órdenes impartidas por los superiores teniendo siempre una actitud receptiva y de aprendizaje que demuestre la posibilidad de ser contratados formalmente por la empresa al culminar las practicas.

Fue un desafío personal llevar a cabo las prácticas profesionales en la empresa de emprendimiento familiar Banexpress LTDA por todos los objetivos que fueron impuestos al

inicio de las prácticas, demostrar que los aportes iban a ser significativos y evolutivos al generar nuevas líneas de crédito y nuevas relaciones comerciales con más Gerentes Bancarios para diversificar la oferta y ser más competitivos, ya que éste es el primer y único outsourcing financiero en la ciudad de Villavicencio.

### **Justificación**

Este informe se justifica bajo la premisa de que cada estudiante universitario tiene la necesidad de culminar su etapa de formación académica de pre grado poniéndose al servicio de la sociedad, poniendo en práctica lo aprendido durante todo el programa de Negocios Internacionales y así mismo desarrollar en el campo real las habilidades adquiridas, aplicar conocimientos y lo más importante, aprender todo lo que propone el cargo y el entorno laboral para así lograr un mejor desempeño.

Las prácticas profesionales son una excelente oportunidad para entrar al mercado laboral afín a nuestra carrera y de esta manera contar con la experiencia de conocer cómo funcionan las dinámicas laborales, que se valora o no en la profesión, que se exige y que se espera de nosotros como nuevos profesionales. Adicionalmente, contar con prácticas laborales como opción de grado es un valor agregado al currículum ya que cuenta como experiencia profesional, un factor clave en la contratación de futuros empleos.

Finalmente, el enriquecimiento a nivel personal laboral que recibimos de parte del capital humano que nos acompaña a lo largo de la práctica, puesto que brinda la oportunidad de crecimiento en materia práctica ya que nos apoya diariamente en nuestras labores asignadas, ofreciendo un punto de vista real mientras nosotros como nuevos y futuros egresados damos un punto de vista más actualizado y fresco frente a los procesos que se llevan a cabo en la empresa como actividades diarias.

## **1. Información de la empresa**

### **1.1 Nombre**

Banexpress LTDA. Outsourcing Financiero

NIT 830.098.141-4

### **1.2 Reseña Histórica**

El Outsourcing Financiero Banexpress LTDA fue creado bajo una iniciativa laboral familiar a cargo del Señor Hernán Chávez Vélez en el año 2000, lo que indica una experiencia en el mercado de 19 años. Dado a que el Señor Hernán es el fundador de esta empresa, es importante resaltar su experiencia en el sector financiero; experiencia que inicia en el año 1979 en la entidad financiera Granahorrar, empezando en el Departamento de Procesos, luego asciende como asistente del Departamento Contable y por último como Auditor Nacional hasta 1982, ya que se ve forzado a renunciar por la presión laboral que exigía dicho cargo. De 1982 hasta 1989 se independiza como consultor contable y tributario.

Durante la década de los 90's hizo un recorrido por entidades como Colpatria, Colseguros, Citibank, Bco. Caja Social, Bco. Santander, Bco. Av Villas y por último Bco. BBVA. Cada salto fue por una propuesta salarial mejor que la anterior hasta que en el año 2000 decide crear su propia empresa de asesoría financiera, Banexpress LTDA. En el año 2015 crea también una empresa llamada Revista El Trueque, en donde se prestan servicios de pautas para ventas inmobiliarias, vehículos, lotes y demás artículos para la venta por medio de una plataforma virtual y una revista física que se publica trimestralmente.

Durante este mismo año toma la decisión de mudarse a la ciudad de Villavicencio buscando mejores oportunidades para establecer alianzas comerciales bancarias bajo la figura de outsourcing en dicha ciudad, una plaza menos monopolizada con más fácil acceso al sector y así

fue, dicho año estableció su primera alianza bajo la dirección de su hija menor Ximena Chávez como prescriptora hipotecaria con el Bco. BBVA.

Seis meses después se estableció contrato con Banco de Bogotá para ofrecer la línea de crédito vehicular en dicho outsourcing hasta el año 2019 que mediante la gestión igualmente de su hija menor, pero esta vez como Gerente Comercial, estableció nuevas relaciones comerciales como corredora de servicios financieros en Banco Caja Social como Agente Inmobiliario, realizando operaciones como compras de cartera inmobiliaria y con acceso a créditos para Pymes en el Bco. Caja Social bajo su iniciativa, Bco. Av Villas con la línea de crédito de libre inversión y compras de cartera, Banco Pichincha para diversificar nuestra oferta de líneas de crédito vehicular, Banco agrario para inyecciones de capital de este sector y Vive, una multinacional mexicana que se encarga de hacer saneamientos de cartera a pensionados reportados al día de hoy.

### **1.3 Misión**

Proveer soluciones integrales financieras mediante una consultoría ética, oportuna y socialmente responsable que permita impulsar la organización y crecimiento económico sostenible de nuestros clientes ofreciendo líneas de crédito diversificadas, permitiéndonos presentar como una sola organización la propuesta de distintos bancos; además de contribuir a las pequeñas y medianas empresas a la formalización de su actividad económica para poder acceder al sector real mediante nuestra asesoría, análisis y estructuración crediticia.

### **1.4 Visión**

Convertirnos en el primer Broker de inversión integral, regional donde mancomunemos no solo la oferta diversificada propuestas bancarias a nuestros clientes sino también tener dentro de la red a los futuros inversionistas que desean hacer inyecciones de capital a proyectos regionales y así mismo ser también quienes proveen los diferentes proyectos y tiene contacto con aquellos emprendedores que necesitan inversión para su idea de negocio, apuntando siempre a la industrialización y crecimiento regional Metense.

## 1.5 Área de Trabajo

### \* **BANEXPRESS**

Oficina: Calle 40 # 33 A 17 - 19 Local 03, Villavicencio, Colombia

Jefe Inmediato: Hernán Chávez Vélez, Gte General

Correo: suconsultorfinanciero@outlook.com

Teléfono: 3103400885

### • **BBVA**

Oficina: Av 40 # 25 13 Villavicencio - Colombia

Jefe Inmediato: Mónica Viviana Ojeda Herrera, Ejecutivo Crédito de Vivienda BBVA

Correo: monicaviviana.ojeda@bbva.com

Teléfono: (8) 661 16 76 Ext 57011 +57 3114689117

### • **BANCO CAJA SOCIAL**

Oficina: Carrera 31 # 37-68, Villavicencio, Colombia

Jefe Inmediato: Ramiro Bernal Montoya, Gte de Oficina Plazoleta Centauros, Villavicencio, Col

Correo: gteplazoletacentauras@fundaciongruposocial.co

Teléfono: (578) 6621625 Opción 1 Ext: 16200

### \* **BANCO AV VILLAS**

Oficina: Cl. 35 #37-9, Villavicencio, Colombia

Jefe inmediato: Luz Derly Rojas Rojas. Gte de Oficina Av Villas Barzal, Villavicencio, Col

Correo: rojasld@bancoavvillas.com.co

Teléfono: (578) 6623663 Ext 81871 +57 3125497040

### • **BANCO DE BOGOTA**

Oficina: Avenida 40 N. 27 – 133 Piso 1, Villavicencio, Colombia

Jefe Inmediato: William Francisco Mesa Peñalosa, Ejecutivo de Cuenta Dirección de Vehículos

Correo: WMESA1@bancodebogota.com.co

Teléfono: + 57 313 4605167

- **BANCO CAJA SOCIAL**

Oficina: Carrera 31 # 37-68, Villavicencio, Colombia

Jefe Inmediato: Diana Giselle Sánchez, Ejecutivo Empresario Pymes de Oficina Plazoleta

Centauros, Villavicencio, Colombia

Correo: eeplazoletacentaurus@fundaciongruposocial.co

Teléfono: (571) 313 8000 Opción 1 Ext: 16201

### 1.6 Estructura Organizacional



Gráfica 1. Estructura Organizacional Banexpress LTDA, por Ximena Chávez Clavijo, 2019

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo General**

Planificar, coordinar y gestionar las actividades comerciales financieras que permitan la efectiva tercerización y comercialización de las líneas de crédito dispuestas por el Outsourcing.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Ampliar el portafolio de servicios en líneas de crédito como libre inversión, compras de cartera, créditos pymes empresariales, agropecuarios e hipotecarios para independientes informales.
- Ampliar la plaza regional a ciudades como Acacias, Puerto López, Granada entre otras usando las herramientas dispuestas por la empresa y según las condiciones que cada entidad bancaria disponga.
- Crear estrategias comerciales para realizar apertura de mercado y dar a conocer el portafolio de servicios.

### **3. Cargo y funciones**

#### **3.1 Cargo Asignado**

Gerente Comercial

#### **3.2 Funciones**

- Contactar directamente a los Gerentes de las distintas entidades financieras con las que se desea establecer convenios de tercerización de sus productos financieros.
- Realizar visitas comerciales en frío para la adjudicación de las diferentes líneas de crédito.
- Selección y capacitación de nuevo personal.
- Elaborar informes mensuales de la gestión comercial realizada.
- Radicar como mínimo dos operaciones bancarias semanales dentro de las diferentes líneas de crédito.
- Seguimiento post venta y fidelización de clientes actuales.

## 4. Actividades

### 4.1 Reporte Inicial como Gerente Comercial

Dentro de la gestión empresarial hecha durante los 4 años iniciales del establecimiento comercial de Banexpress LTDA en la ciudad de Villavicencio, solo se tenían convenios formales bajo contratos de corretaje con el Banco BBVA como Prescriptor Hipotecario con acceso a líneas de crédito como créditos hipotecarios, compras de cartera o sesiones hipotecarias y préstamo bajo hipoteca. Con Banco de Bogotá también bajo el contrato de corretaje se manejaba una figura de Ejecutivo de Cuenta Vehículos solamente y un convenio informal con Banco de Bogotá con el jefe de asesores Miguel Ángel Acuña que atendía la línea de crédito de libre inversión, tarjetas, compras de cartera y crediservice, direccionado por el Gte Gral Hernán Chávez.

El mayor número de créditos adjudicados en el outsourcing provenían del convenio informal ya que la demanda así lo requería. Esta situación lastimosamente permitía el incumplimiento de los clientes a la hora del pago de los honorarios ya que no había ningún tipo de contrato o respaldo bancario, solo un compromiso informal vulnerable fácilmente al incumplimiento.

El número de créditos adjudicados de libre inversión era de 2 mensuales y tan solo 1 hipotecario, es decir 3 clientes mensuales en promedio, lo que en volumen de crédito serían aproximadamente \$150'000.000 millones de pesos. Por lo que suponía un reto crear nuevas alianzas comerciales y formalizar contratos para tener poder ofrecer distintas líneas de crédito.

Al aceptar el cargo como Gte Comercial para desempeñar las prácticas profesionales se aceptó así mismo los compromisos que tal cargo implicaba. En primera instancia se debían crear nuevas alianzas comerciales para diversificar el portafolio de servicios, tener acceso a nuevas líneas de crédito formales, aumentar el número de clientes mensuales y así mismo tener un incremento en la facturación del outsourcing teniendo en cuenta cuales iban a ser los futuros resultados esperados por cada entidad y que proyecciones iban a requerir, así mismo ampliar la plaza de trabajo para tener acceso a más ciudades, es decir, mayor número de clientes.

La empresa no contaba con una oficina en Villavicencio, ni con un brochur de servicios, o diseño de tarjetas corporativas. No contaba con un plan estratégico de apertura de mercado o proyecciones mensuales de venta y adjudicación de créditos, tampoco había un formato o contrato en el que se estableciera el porcentaje de pago de honorarios por la asesoría, un problema coyuntural, ya que muchas veces el cliente por no haber formalización de compromiso de pago, no pagaba la comisión pactada y así se perdía todo el trabajo y el tiempo invertido en un cliente, es decir, había baja colocación de créditos y quienes salían aprobados, no pagaban la comisión por no haber un contrato que los obligase a pagar los honorarios establecidos al inicio del trámite de crédito.

#### **4.2 Propuestas ante el Informe Inicial**

- Búsqueda de alianzas comerciales directas con gerentes de los Bancos Av Villas, Banco Caja Social y Banco de Bogotá buscando líneas de crédito pymes empresarial, libre inversión, compras de cartera y diversificar la oferta de créditos hipotecarios con estas entidades para ampliar nuestro portafolio de servicios
- Aumentar el número de clientes y crear proyecciones de ventas mensuales y anuales, pasar de 3 operaciones mensuales a 2 operaciones semanales.
- Crear una estrategia de penetración de mercado integrado con un programa de tareas diarias y semanales.
  - Establecer una alianza con la Revista el Trueque.
  - Crear un formato de compromiso de pago de honorarios para nuestros clientes.
  - Ampliación de la plaza de trabajo a Acacias, Puerto López, Granada y San Martín
  - Formalización de clientes independientes.
  - Diseñar un brochur con nuestro portafolio de servicios y tarjetas de presentación.
  - Encontrar un local comercial acorde a nuestra actividad para el establecimiento de la nueva oficina.

## 5. Resultados

A lo largo del informe se ha manifestado el reto que imponía aceptar el cargo de Gte Comercial, porque el objetivo principal desde el principio era el establecimiento de nuevas alianzas y relaciones comerciales directas con los Gtes de oficina, crear el espacio para una visita empresarial en frío y usar toda la formación profesional adquirida para dar a conocer el objetivo de la empresa y la importancia de nuevas alianzas que giran en torno a la naturaleza de la misma, tercerización de productos financieros.

Al comenzar las prácticas profesionales a inicios del mes de enero del presente año, Banexpress solo tenía contrato directo de corretaje con BBVA como prescriptor hipotecario y Bco. de Bogotá con la línea de vehículos, por lo que era necesario empezar a buscar la oportunidad de manejar más líneas de crédito, como libre inversión, créditos pyme, y otra línea de crédito hipotecaria más flexible para los independientes.

La primera gestión realizada fue en Bco. Caja Social, donde después de una larga semana se logró contactar finalmente una entrevista con el Gte de Oficia Ramiro Bernal, llevando el CV y exponiéndole la actividad comercial del outsourcing, la calidad de contrato que necesitaba, y si ese Bco. contaba con ese tipo de extensión en líneas de crédito. Afortunadamente, Bco. Caja Social cuenta con una línea de crédito externa llamados Agentes Inmobiliarios, en donde se le da la oportunidad a los pequeños e informales independientes tener acceso a pequeños créditos hipotecarios sin tener que formalizarse aún, es decir, solo demostrando sus ingresos con facturas comerciales y referencias, muy diferente a las políticas de BBVA tiene en donde el independiente debe estar totalmente formalizado declarando renta para demostrar sus ingresos. Ese mismo día se firmó contrato con dicho banco. La primera alianza estaba forjada. El Gte asignó a la empresa como asesor inmediato al Asesor Jeins Castro en dicha oficina para brindar apoyo en los procesos iniciales.

Después de aquella gestión, la siguiente semana se visitó al Bco. Av Villas ubicado también la plazoleta centauros de Villavicencio, aproximadamente a mediados del mes de enero.

Justo en ese momento la Gte, de Oficina Sandra Trujillo Tello se encontraba de vacaciones y estaba reemplazándola el Gte supernumerario Javier Higuera Velandia durante lo que quedaba del mes de enero. Con él hubo una empatía inicial impactante, la entrevista fue inmediata, dijo que él sabía hace unos años que el Bco. Av Villas tenía la línea de asesores externos para ofrecer sus productos financieros.

El compromiso de esa visita por parte del Gte. fue hacer el debido escalonamiento para saber si Av Villas aun contaba con este tipo de línea de asesoría externa para vincular outsourcings para la comercialización de sus productos bancarios, y el compromiso de la empresa fue entregar el brochur de servicios el cual aún no existía o había diseñado, junto con la propuesta de vinculación del outsourcing para entregárselo a la Gte. Sandra cuando ella llegara, ya que ella era la autorizada para la contratación.

Se mantuvo una cercana y buena comunicación con el Gte supernumerario quien brindó asesorías durante todo el proceso mientras la Gte Sandra llegaba. Cuando el día llegó la actitud de la Gte. era totalmente opuesta a la del Gte supernumerario, la gerente fue descortés y sin previa comunicación me dijo que Av Villas en Villavicencio no hacía convenios con outsourcing para tercerizar sus servicios por muchos inconvenientes durante el tiempo que estuvo vigente. Explicó que el banco trabaja ahora con referidos, es decir, cualquier persona natural que lleve al Bco. un cliente nuevo, este le paga por medio de una figura llamada puntos, \$4.000 pesos por millón desembolsado en cualquier línea de crédito. Ese día se dio un paso en reversa, porque todo el proceso que se llevaba adelantado con el Gte supernumerario ella lo había desecho en menos de cinco minutos, por lo que él seguido a eso, recomendó visitar a la Gte luz Derly rojas de la oficina del barzal con quien probablemente se tendría más empatía.

Efectivamente a la siguiente semana que era ya el mes de febrero, se logró concretar una entrevista con la Gte luz Derly quien fue un ángel desde el principio, se le explicó el motivo de la visita y la alianza que se quería llevar a cabo, ella fue muy cortes y explicó de manera más clara lo que la Gte Sandra haba dicho días atrás. Así mismo dio el aval de trabajar con ella directamente, sin contrato de corretaje, solo una alianza informal en la que el pago por parte del

Bco. iba a ser por medio de los puntos de referidos y yo la empresa cobraría al cliente por la asesoría.

El pago de honorarios de los futuros clientes quedó claro sobre la mesa ya que se le explicó de qué manera trabajaba el outsourcing, prácticamente dentro del cargo de Gte, Comercial también se es analista financiera y se cobra por la consultoría, a lo que la Gte estuvo de acuerdo, teniendo acceso ahora de tramitar créditos de libre inversión que son fundamentales para los clientes que están tramitando créditos hipotecarios, ya que la mayoría no cuenta con el 30% de la cuota inicial del crédito, ya que cualquier Bco. solo presta el 70% del valor comercial del inmueble. Acceso también a compras de cartera, tarjetas de crédito y rotativos. Finalmente, la empresa ya contaba con la alianza más importante.

Se le explicó también que estaba buscando la manera de tener acceso a créditos agropecuarios e inversiones en este sector, a lo que ella sorprendentemente contestó positivamente diciéndome que ella mantenía una relación íntima con la Gte de Bco. Agrario y el analista de Fin Agro por medio de los cuales la empresa podría empezar a trabajar de la misma manera que con ella y por medio de ella. Ese día fue de rotundo éxito ya que la segunda alianza estaba formada no solo con Av Villas sino con Bco.

A mediados del mismo mes de febrero, se logró concretar una entrevista con la Coordinadora Comercial Regional de Vive, María Yolanda Gómez. Ésta es una multinacional mexicana relativamente nueva en Colombia que tiene un nicho de mercado muy especial e desatendido, pensionados reportados. Vive tiene una mesa de abogados expertos que hacen saneamientos de cartera a dichos pensionados, logran llegar a acuerdos de pago lógicos con las entidades que mantienen reportados a sus clientes, Vive logra comprar esas carteras y dar créditos a dichos pensionados mediante el trabajo de sus asesores. A finales del mismo mes, la empresa recibió dos capacitaciones y se firmó contrato con Vive como asesora comercial bajo el contrato de corretaje teniendo en cuenta la vinculación de la empresa a ellos. La tercera alianza comercial estaba lista, teniendo acceso ahora un mercado desatendido de pensionados reportados con el aval de trabajar en todo el Meta, es decir, se logró también ampliar la plaza de trabajo, otro de los objetivos específicos que se tenía como Gte.

Durante el resto de ese mes la gestión estuvo enfocada a buscar la nueva oficina donde la empresa iba a ubicarse, ya que dentro de los objetivos se tenía el contratar personal, y se encontró justo al lado de la DIAN, una pequeña y acogedora oficina que se ajustaba a la necesidad de la empresa, así que se tomó dicha oficina, otro objetivo listo.

Se creó la misión y visión de la empresa. También la inversión de tiempo al diseño del brochur ya que finalmente se contaba con las alianzas que se necesitaban, se hizo un cambio y un rediseño en las tarjetas de presentación, se gestionó una base de datos con la cámara de comercio de Villavicencio de independientes de todo el Meta, ya que los bancos con los que tenía nuevas alianzas permitían trabajar ciertas ciudades si una oficina de dicho banco se encontraba allí, es decir iba a tener una cobertura regional de trabajo, efectivamente había ampliado la plaza de trabajo. Se hicieron las respectivas entrevistas y capacitaciones a quien iba a ser la futura Asistente de Gerencia y la Ejecutiva de Cuenta, lo que indicaba tener dos empleados bajo el cargo de Gte. Se contactó a la Abogada Laura Rincón, quien diseñó un contrato, en el que se establece el acuerdo de pago de los honorarios con el cliente cuando el crédito sale aprobado, un común acuerdo en el que se establece un porcentaje de pago que va del 5% al 10%.

En el mes de marzo se crearon más alianzas, una de ellas fue con la Universidad Santo Tomás. En ésta el mismo Decano de la Facultad de Negocios Internacionales dio el aval para Banexpress pudiese ofrecer la oportunidad a los estudiantes de último semestre, realizar sus prácticas profesionales ya que si su desempeño conmigo durante las 960 horas de practica era favorable, las mismas entidades bancarias podrían emplear directamente a los practicantes como ejecutivos de cuenta, sin pasar por caja. También se creó una alianza con la Revista el Trueque, en la que iba a pautar la facilidad de obtener estos inmuebles por medio de un crédito bien fuese hipotecario, libre inversión o para su vehículo, estaba dando a conocer el outsourcing financiero mediante una revista.

Durante el mismo mes se diseñaron las estrategias comerciales que se iban a llevar a cabo semanalmente, un plan de trabajo diario que permitiese organizar las acciones comerciales y abarcar plazas de trabajo sectorizadas. A continuación, se presenta la tabla diseñada.

DIA	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
ACTIVIDAD	Telemercadeo y programación de citas	Visitas empresariales en frío sectorizadas	Visitas empresariales en frío o previamente agendadas	Trabajo de captación de clientes referidos y telemercadeo	Entregas de filtros, y radicaciones a los Bancos

Tabla 1. Plan de trabajo semanal Banexpress LTDA, por Ximena Chávez Clavijo, 2019

En el mes de abril se dedicaron los esfuerzos a buscar la última alianza que hacía falta, la línea de créditos empresariales, operaciones desde \$250'000.000 a \$1.000'000.000 millones de pesos para Pymes ya que la demanda lo estaba requiriendo, día a día llegaban clientes que deseaban este tipo de operación, pero la empresa no tenía la manera de dar solución a dicho requerimiento. Se logró concretar una entrevista con la Gte de Pymes de Bco. de Bogotá, Zorayda quien explicó que ellos no manejaban alianzas con Outsourcing ni referidos o alguna figura que beneficiara a la empresa.

Al ver lo difícil que estaba esta situación, en una junta especial con el Gte Ramiro Bernal de Caja Social se le dio conocer la cantidad clientes empresariales que se estaban perdiendo semanalmente, dijo que iba a evaluar la propuesta de abrir una línea de crédito para pymes y así fue, en el mes de Mayo Bco .Caja Social abrió su línea de créditos empresariales bajo la dirección de Diana Giselle Sánchez Delgadillo quien iba a ser la nueva jefe inmediata de esta línea de crédito todo bajo la gestión de la Gerencia Comercial de Banexpress. Las alianzas comerciales finalmente estaban completas.

A continuación, mediante la siguiente tabla se muestra la cantidad de operaciones gestionadas sujetas a negación, devolución o aprobación de las diferentes entidades durante las 960 horas de prácticas profesionales, adicional al gran número de independientes que se formalizaron ayudando a dinamizar la economía de la región, ya que, mediante la formalización ante la DIAN, estos clientes pueden tener acceso a créditos para inyecciones de capital para su actividad.

ENTIDAD FINANCIERA	HIPOTECARIO	COMPRA DE CARTERA HIPOTECARIA	PRESTAMO SOBRE HIPOTECA	LIBRE INVERSIÓN	PYMES	VEHICULOS	CREDISERVICE	COMPRA DE CARTERA
BBVA	3	2	2					
CAJA SOCIAL	7		2		3			
AV VILLAS	1			5				
BCO BOGOTÁ				12		2	5	3

Tabla 2. Número de créditos adjudicados durante el periodo de Enero a Junio del 2019, por Ximena Chávez Clavijo, 2019

En la tabla inmediatamente anterior se muestra el resultado de la gestión comercial como Gte durante los seis meses de práctica, pasando de 3 radicaciones mensuales a 8 radiaciones, presentando un incremento del 280% en el número de operaciones adjudicadas mensualmente, sujeto claramente a devoluciones, negaciones o aprobaciones dependiendo del certamen del analista en la últimas instancias del estudio de crédito cumpliendo más que satisfactoriamente el aumento de número de créditos radicados.

## **6. Aportes**

Durante las 960 horas de prácticas profesionales, se evidenciaron acciones que propendieron un desarrollo de formalización y organización de la empresa, ya que dentro de los aportes más significativos estuvieron la elaboración de la misión y la visión que aún no estaban establecidas dentro del marco organizacional, el diseño del brochur de servicios que ofrece la empresa y tarjetas de presentación de los empleados. Por último, se hizo la gestión de búsqueda de una oficina acorde a la actividad de la empresa encontrando una propicia donde actualmente se encuentra ubicada.

**Anexos**



Imagen 1. Reunión Comercial con la Gte de Oficina de Av Villas Barzal, Luz Derly Rojas, por Ximena Chávez Clavijo, 2019

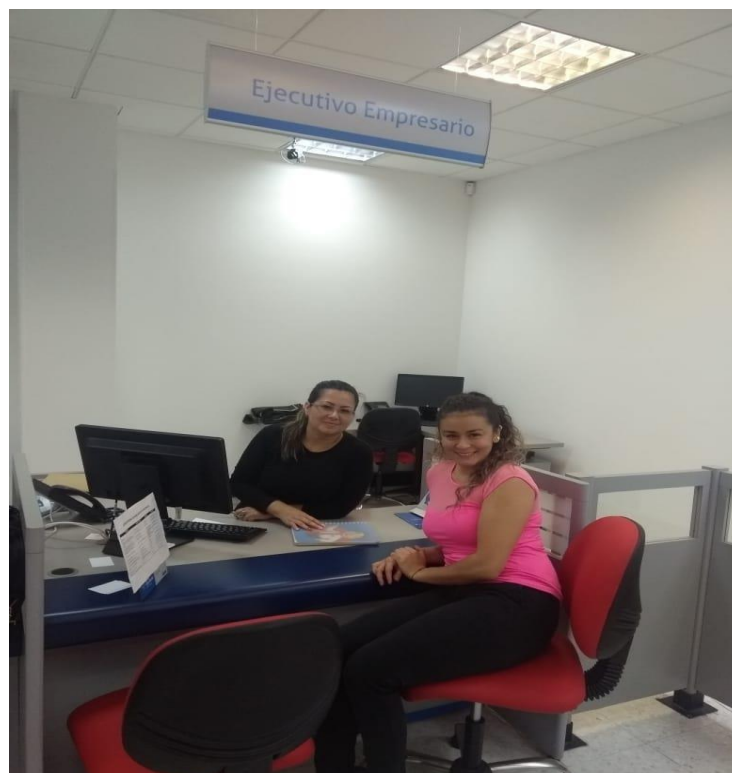


Imagen 2. Reunión Comercial con la Ejecutiva Empresarial de Caja Social, Diana Giselle Sánchez, por Ximena Chávez Clavijo, 2019



Imagen 3. Tarjetas de Presentación Banexpress LTDA, por Ximena Chávez Clavijo, 2019

### Bibliografía

- Banco de Bogotá. (2019). Productos. Cuentas corrientes. Obtenido de: <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/productos/para-ti/creditos-y-financiacion/crediservice>
- Colpatria Multibanca . (2019). Credito Hipotecario: Obtenido de: <https://www.colpatria.com/Personas/hipotecario/default>
- Montero, E. (2010). *Que es un broker*. Obtenido de: <https://www.invertirenolsaweb.net/que-es-un-broker/>
- Morales, G. (01 de 01 de 2009). Outsourcing. *Ebook Central*. Obtenido de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaustasp/reader.action?docID=3182664&pp%20g=1&query=outsourcing>
- Multibank. (2019). Crédito Empresarial y Pymes. Obtenido de: <https://www.multibank.com.co/credito-empresarial>