

INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES
BANCO FINANCIERA VILLAVICENCIO



ANGIE SHIRLEY GÓMEZ ALVAREZ



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2019

INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES
BANCO FINANDINA VILLAVICENCIO

ANGIE SHIRLEY GÓMEZ ALVAREZ

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

Tutor

Esp. MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE
Especialista en Administración de Negocios

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2019

Autoridades Académicas

P. Juan Ubaldo LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

P. Mauricio CORTES GALLEGO, 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

Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano Facultad de Negocios Internacionales

Nota de Aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Director Trabajo de Grado

MARÍA ANGÉLICA REYES PACHECO

Jurado

Villavicencio, Marzo de 2019.

Agradecimientos

Hoy luego de seis meses de haber finalizado mi trabajo de grado, quiero agradecer por este periodo de mi vida , que ha sido una etapa de aprendizaje día a día, no solo en el campo laboral sino también a nivel personal. Redactar este trabajo ha tenido una gran huella en mi vida; y es por eso que quiero agradecer a aquellas personas que me han apoyado durante este proceso.

En primer lugar agradecer a mi familia por su apoyo incondicional, su comprensión, y sus consejos durante mi vida, especialmente a mis padres por su sacrificio y creer en mis capacidades durante estos años.

También agradecer a la Universidad Santo Tomas más exactamente a la facultad de Negocios Internacionales por ser mi guía durante el proceso de mi carrera que gracias a los conocimientos adquiridos aportaron firmemente en mi formación, logrando en mi un líder con sentido critico de la realidad y con compromiso ético. Así mismo agradecer a mi tutora de trabajo de grado Martha Ximena Silva Manrique quien ha sido un apoyo y me ha guiado con su paciencia y sus conocimientos necesarios para complementar satisfactoriamente este gran proceso de mi vida laboral y personal.

Finalmente, Darle gracias al Banco Finandina por abrirme las puertas y darme la oportunidad de pertenecer a un gran grupo de trabajo que compartió sus conocimientos y experiencias a lo largo de mi preparación para alcanzar metas propuestas.

Contenido

	Pág.
Resumen.....	8
Introducción	9
1 Objetivos.....	10
1.1 Objetivo General	10
1.2 Objetivos Específicos	10
1.3 Objetivos Estratégicos.....	11
2 Perfil de la empresa	12
2.1 Misión.....	12
2.2 Visión	12
2.3 Valores Corporativos.....	13
2.4 Trayectoria	13
2.5 Estructura Organizacional	14
3 Clientes	17
3.1 Propuesta de valor	17
4 Aspectos económicos	19
4.1 Resultados	19
4.2 Red Nacional	20
5 Portafolio de productos y servicios	21
6 Cargo	24
6.1 Funciones principales	24
Conclusiones	25
Referencias Bibliográficas	26

Lista de imágenes

	Pág.
Ilustración 1. Valores Corporativos	13
Ilustración 2. Historia del Banco Finandina	13
Ilustración 3. Historia del Banco Finandina	14
Ilustración 4. Accionistas del Banco Finandina.....	15
Ilustración 5. Estructura Organizacional.....	16
Ilustración 6. Clientes	17
Ilustración 7. Cadena de Valor.....	18
Ilustración 8.Resultados financieros del Banco Finandina	19
Ilustración 9. Red Nacional del Banco Finandina..	20
Ilustración 10. Portafolio de productos y servicios.....	21

Resumen

La presente investigación se basa en dar a conocer objetivamente la formación que me brindo el Banco Finandina en un inicio denominado como Financiera Andina de Valores S.A, Trazándose de esta manera darse a conocer por medio de su experiencia que ha permitido brindar un portafolio de productos y servicios financieros para cada segmento de cliente.

Este trabajo se enfoca en el proceso de las prácticas empresariales organizadas por la Universidad Santo Tomas y desarrolladas en el Banco Finandina donde se llevaron a cabo los conocimientos adquiridos en el desarrollo de las prácticas, que me permitieron ampliar y mejorar habilidades en aéreas laborales que aportaron mi crecimiento profesional y adicionalmente reforzar la capacidad para interpretar herramientas económicas , financieras y administrativas y el desarrollo de habilidades de relaciones comerciales.

Palabras Clave: Financieras, Portafolio de productos, Interpretar.

Introducción

El presente trabajo pretende dar a conocer los procesos desarrollados en el Banco Finandina como practicante en formación con el fin de exponer los conocimientos y experiencias adquiridas a partir de la práctica en el ámbito laboral. Las practicas llevadas a cabo como Asistente operativa y apoyo al canal de concesionarios permitieron ampliar mis conocimientos y habilidades desde el primer día de trabajo; Así mismo se dio capacitación constante sobre el Banco Finandina y su amplio portafolio de productos y servicios ofrecidos por el mismo en los que se efectuaron las actividades.

Dentro de las funciones principales se enfocaban en la gestión de crédito de vehículos, leasing y tarjetas de crédito con diferentes planes de financiación; Así mismo otras actividades basadas en el seguimiento, gestión y solución de problemas en cada proceso.

1 Objetivos

Fortalecer el área financiera como asistente de créditos en las tareas asignadas por medio de mis habilidades y conocimientos adquiridos durante mi carrera, generando acciones de mejora con calidad y eficiencia en cada proceso de crédito, logrando así ser productiva y adquirir mayores conocimientos a nivel profesional que aporten en mi vida laboral.

1.1 Objetivo General

Radicar y gestionar créditos de vehículos y leasing y apoyar al Canal Concesionarios mediante el seguimientos y solucionar los problemas que se presente en los procesos y mediante de estrategias alcanzar metas en los tiempos asignados.

1.2 Objetivos Específicos

- Dar seguimiento a la venta de tarjetas de crédito.
- Apoyar a radicar, gestionar y hacer seguimientos a los créditos.
- Apoyar en diferentes tareas de parte de los ejecutivos de cuenta en el canal de concesionarios.
- Identificar las dificultades de cada negocio y dar soluciones efectivas y eficientes.
- Diligenciar los documentos necesarios para generar la radicación de un crédito.
- Examinar los documentos para determinar la viabilidad de los negocios.
- Poner en practica conocimientos adquiridos durante mi carrera.

- Garantizar eficiencia en los procesos de crédito.
- Mantener una relación profesional y amable con el cliente.
- Generar informes de seguimiento mensuales en tareas o temas asignados.
- Dar información con el cliente del estado de sus créditos.
- Ejecutar efectivamente las paginas applicativas del Banco.
- Solucionar efectivamente los inconvenientes que se presente en los procesos de crédito en el menor tiempo posible.

1.3 Objetivos Estratégicos

- Mantener la rentabilidad del Banco
- Garantizar amor por el trabajo que se realiza en el Banco.
- Incrementar potencialmente la participación en el mercado.
- Mejorar y dar seguimientos con temas relacionados de la cartera.

2 Perfil de la empresa

Banco Finandina es un banco que ofrece soluciones financieras de calidad adaptadas a las necesidades de los clientes desde una plataforma que combina las oficinas y el mundo digital. Ha mantenido un crecimiento constante y una experiencia de más de 40 años que ha permitido brindar un completo portafolio de productos y servicios que atiende a las necesidades de las personas, empresas, sector agrícola, sector minero-energético, con innovación constante y planes financieros exclusivos para cada segmento. (Banco finandina, 2019)

Brinda un completo portafolio de productos y servicios que incluye la financiación de vehículos, crédito y leasing para maquinaria agrícola y amarilla, plan mayor electrónico y factoring, crédito de libre inversión, tarjetas de crédito, CDTs y cuentas para ahorrar y trazar. Mas de mil 1000 colaboradores hacen parte de la compañía apoyando con esfuerzo y dedicación al proyecto de ofrecer experiencias memorables a través de 8 ciudades, 124 municipios de Colombia, 11 oficinas bancarias y la propia plataforma digital, a domicilio y telefónica. (Banco finandina, 2019)

El compromiso que el banco Finandina siente hacia los grupos de interés se refleja también a través del empleo que generen, programas de apoyo a las comunidades vecinas a la sede principal y de acompañamiento a los socios de valor. Fundamentando la actuación empresarial y social en la filosofía del servicio y valores corporativos de respeto, responsabilidad, Colaboración, Honestidad y Servicio. (Banco finandina, 2019)

2.1 Misión

Brindar soluciones financieras de una forma diferente.

2.2 Visión

Ser reconocidos como un banco ágil, cercano e innovador.

2.3 Valores Corporativos

Los principales valores del Banco Finandina son el Respeto, Responsabilidad, Colaboración, Honestidad y el Servicio. (Banco finandina, 2019)



Ilustración 1. Valores Corporativos. Adaptado del Banco Finandina.

2.4 Trayectoria

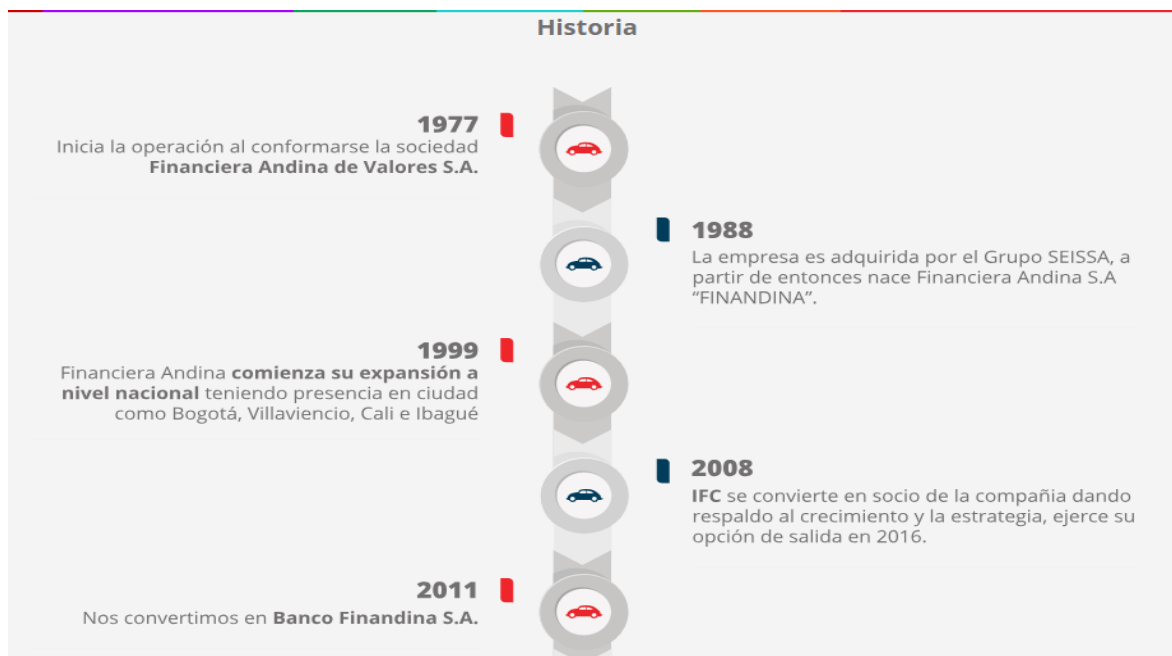


Ilustración 2. Historia del Banco Finandina. Adaptado del portal del Banco Finandina



Ilustración 2. Continuación

2.5 Estructura Organizacional

La estructura organizacional está compuesta por la Asamblea de accionistas que son Motorysa fundada en 1967, Finanzauto en 1974, Casa Toro en 1934 y Equirent 1993. (Banco finandina, 2019)



Ilustración 3. Accionistas del Banco Finandina. Adaptado del portal del Banco Finandina.

Se encuentra el Equipo directivo, Compuesto por el Gerente General Orlando Forero y 10 gerentes más que conforman en distintas areas donde se puede ver en la imagen 4. Estructura Organizacional del Banco Finandina. Donde se encuentra el Gerente comercial canal concesionarios Ignacio Herrera, Gerente comercial canal oficinas Carlos Quintero, Gerente de talento humano Besfania Vivas, Gerente de crédito Oscar Jimenez, Gerente de operaciones Beatriz Cano, Gerente de Tecnologia Mauricio Caballero, Gerente administrativo y financiero Hernan Navas, Gerente de innovación de producton Liza Villabonia, Gerente de riesgo Javier Ceferino, Gerente de libranzas Ana Pacheco y el Secretario General Duberney Quiñonez. (Banco finandina, 2019)

Nuestro Equipo Directivo

- | | |
|---|--|
| 1 Orlando Forero
Gerente General | 7 Besfania Vivas
Gerencia Talento Humano |
| 2 Ignacio Herrera
Gerencia Comercial,
Canal Concesionarios
y Canal Oficinas | 8 Duberney Quíñones
Secretaría General |
| 3 Liza Villabona
Gerencia Innovación,
Producto, Mercadeo
y CCV | 9 Mauricio Caballero
Gerencia Tecnología |
| 4 Hernán Navas
Gerencia Financiera
y Administrativa | 10 Javier Ceferino
Gerencia Riesgos |
| 5 Oscar Jiménez
Gerencia Crédito y Cartera | 11 Ana Lucía Pacheco
Gerencia de Libranzas y FMV |
| 6 Beatriz Cano
Gerencia Operaciones | |



Ilustración 4. Estructura Organizacional. Adaptado del portal del Banco Finandina.

3 Clientes

El Banco Finandina cuenta con dos tipos de cliente internos y externos que se conforman de esta manera. (Ver imagen 6) (Banco finandina, 2019)



¿QUIÉNES SON NUESTROS CLIENTES?



Tenemos dos tipos de clientes, internos y externos:

- ✓ El cliente interno o coequipero es aquella persona con la que interactuó para convertirnos en un equipo de alto desempeño en el servicio orientado a generar una experiencia memorable a nuestros clientes.
- ✓ El cliente externo es aquella persona que establece una relación con El Banco Finandina para la satisfacción de sus necesidades en un marco ético que garantice el cumplimiento de las ofertas y promesas hechas.

Ilustración 5. Clientes. Adaptado del portal del Banco Finandina.

3.1 Propuesta de valor

El Banco de Finandina que parte de una especialización y éxito histórico en el negocio de financiación de vehículos, desarrollando su estrategia hacia la Banca de consumo y de personas. El modelo de negocio se centra en atender al cliente a domicilio o en el punto donde ese toma la decisión de compra, por lo tanto se ha desarrollado tecnologías, procesos y productos que desarrollan su cadena de valor en lograr experiencias diferentes en el servicio y bajo un modelo costo eficiente.(Ver imagen 6)



Ilustración 6. Cadena de Valor. Adaptado portal del Banco Finandina.

4 Aspectos económicos

4.1 Resultados

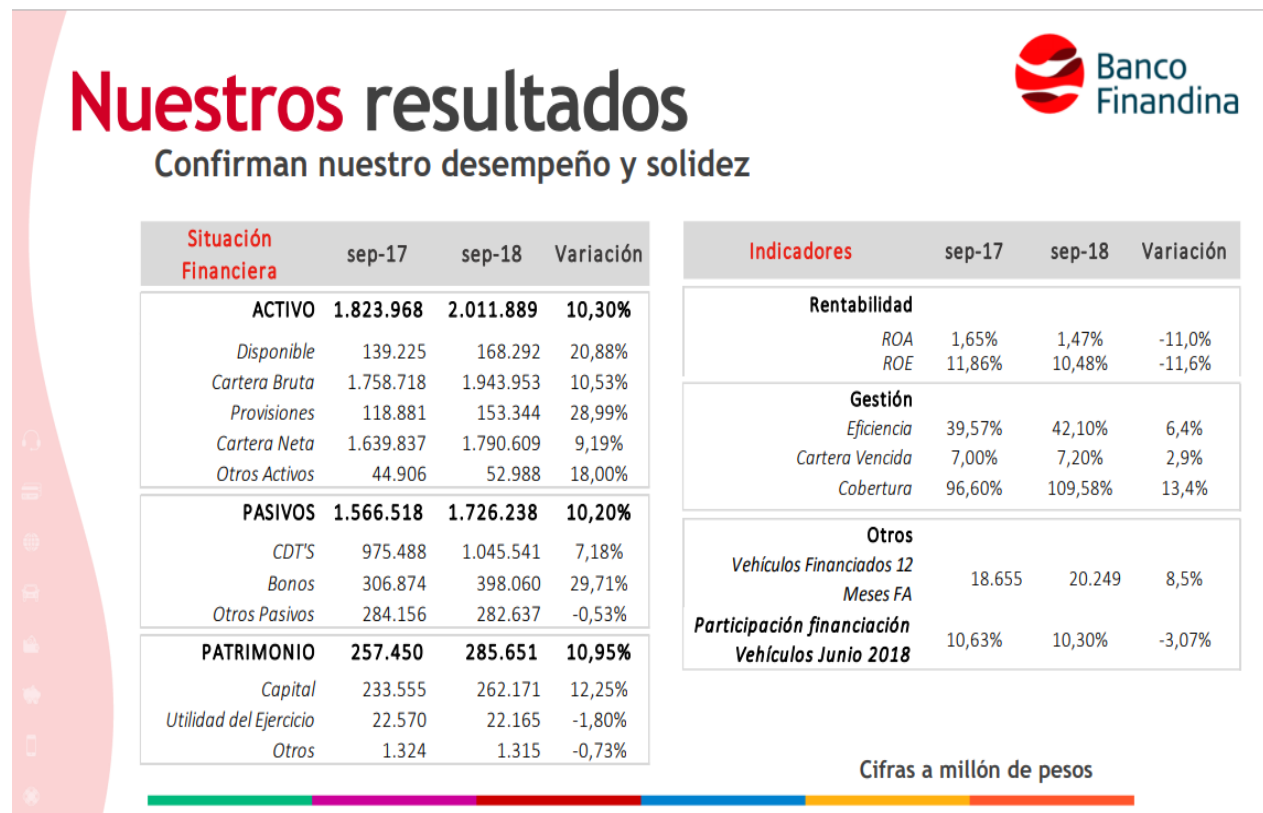


Ilustración 7. Resultados financieros del Banco Finandina. Adaptado del portal del Banco Finandina.

La situación financiera evidenciada en la imagen parte izquierda demuestra como el Banco Finandina en el tercer trimestre del año 2018 reflejo un gran crecimiento del 10,30% aumentando a 187,291 millones de pesos en activos comparando al año 2017; logrando de esta manera incrementar los billones en activos como se había planeado y sobre los pasivos se obtuvieron un crecimiento del 10,20% aumentando a 159,720 millones de pesos. Este análisis da como resultado en el patrimonio un crecimiento aumentando también a 28,201 millones de pesos comparados al año 2017, evidentemente se incremento la participación en el mercado (Banco finandina, 2019)..

En cuanto a los indicadores que son presentados en la imagen 7 en la parte derecha, se evidencia la rentabilidad con una disminución de los activos ROA con un 11,0% y rentabilidad

financiera ROE con un 11,6% respecto al año anterior. En los indicadores de gestión, la eficiencia aumento a un 6,4% y en cuanto a la cartera vencida creció con un 2,9% de igual manera creció cobertura en un 13,4%. También se evidencia el porcentaje de vehículos financiados creciendo con un 8,5% con una participación de financiación del mes de junio del 2018 disminuyo con un 3,07%. (Banco finandina, 2019)

4.2 Red Nacional

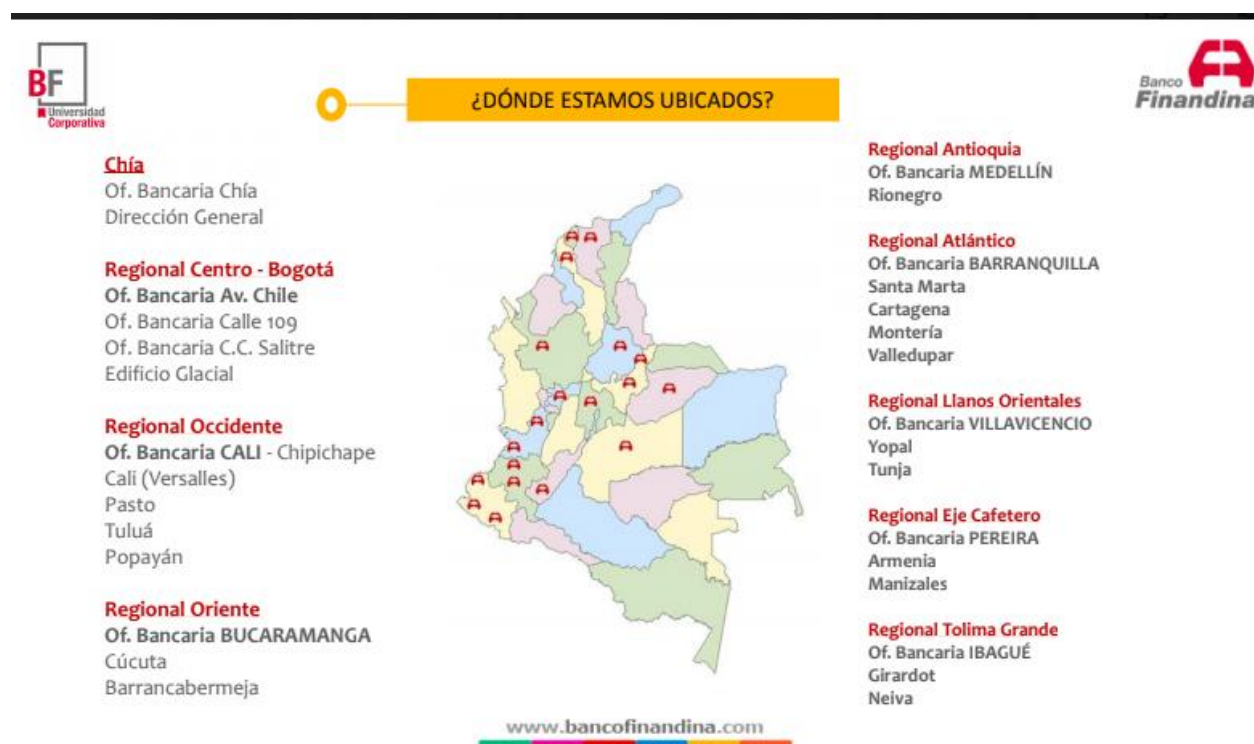


Ilustración 8. Red Nacional del Banco Finandina. Adaptado del portal del Banco Finandina.

El Banco Finandina hace presencia nacional de Oficina bancaria principal en Bogotá y en diferentes ciudades como Villavicencio , Chía , Barranquilla , Cali, Bucaramanga, Ibagué, Pereira y Medellín , ciudades que se clasifican en diferentes zonas y cuenta con presencia en 124 municipios. (Banco finandina, 2019)

5 Portafolio de productos y servicios

El Banco Finandina maneja un portafolio de productos y servicios muy diversificado tanto del activo como del pasivo, para que sus clientes financien sus sueños, ejecuten proyectos de inversión, cuenten con opciones de inversión y ahorro, por lo tanto cuenta con un portafolio de financiación. (Banco finandina, 2019)



Ilustración 9. Portafolio de productos y servicios. Adaptado del portal del Banco Finandina.

➤ **Crédito de vehículos nuevos y usados:** Línea de crédito compuesta por diferentes planes de financiación de vehículos usados y nuevos. Cuenta con agilidad en aprobación y se presentan con fuerza en los concesionarios, contacto telefónico y oficinas bancarias. Planes que permiten adaptarse a este crédito son:

- Plan tradicional
- Plan mes a mes
- Plan 1 o 2 veces al año
- Plan año de gracia

- **Crédito de libranza:** Línea de crédito de libre destino dirigida a empleados de entidades públicas con las que se maneja un convenio y cuenta con ventajas como la fácil aprobación, desembolsos rápidos y se pueden presentar con documentos mínimos.
- **Crédito o leasing de vehículo:** Línea de crédito más representada, compuesta por diferentes planes de financiación de vehículos nuevos y usados.
- **Crédito de libre inversión:** Línea de crédito destinada a cualquier necesidad del cliente.
- **Plan Mayor:** Línea de crédito dirigida a aliados de los concesionarios como capital e trabajo para la adquisición de inventarios.
- **Leasing:** Contrato a través un cliente accede a su vehículo pagando plazos de arrendamiento mensuales por un periodo teniendo al final opción de compra con una tasa baja de interés.
- **Seguros:** Portafolio de seguros que busca proteger las finanzas de los clientes frente a sus obligaciones buscando confianza.
- **Factoring:** El producto factoring puede apoyar a los aliados de concesionarios con sus flujos de caja por medio de un contrato coincidiéndoles facturas a su cargo y así recibir su dinero más rápido.
- **Tarjetas de crédito:** Medio de pago con ventajas diferentes ya que a través de su fidelización regalan kilómetros a la tarjeta por compras que realicen cambiándola por gasolina en estaciones de servicios.
- **Cuentas de ahorro clásico:** Cuenta que permite liquidez inmediata al cliente y a su vez gana una tasa fija mensualmente.
- **Cuentas de ahorro puro:** Es la cuenta para el ahorro ya que no cuenta con costos ni de manejo adicionalmente genera buena rentabilidad.

- **Cuenta de ahorro transaccional:** La cuenta está diseñada para realizar operaciones, compras, gastos y retiros etc. Permitiendo administrar su dinero y gastos diarios a través de su tarjeta débito.
- **CDT virtual:** Certificado de depósito a término diseñado dentro de la estrategia de banco a domicilio dirigido a personas naturales y jurídica y es atendido por un consultor financiero CCT.
- **CDT desmaterializado:** Es un CDT el cual no se le genera título físico para custodia del cliente, tiene mayor facilidad al momento de negociarlo.
- **CDT Clásico:** Es el CDT dirigido a personas naturales y jurídicas no vigiladas por la superintendencia financiera. Puede construirse con uno o varios titulares, unificado o entregado en garantía de crédito en Banco Finandina.
- **CDT Líquido:** Es un CDT con ventaja aplicable a todas nuestras modalidades, en donde los clientes pueden utilizar sus CDT como una garantía para la obtención de un crédito de libre inversión.

6 Cargo

Durante la realización de las prácticas profesionales desempeñe el cargo de Asistente Operativa de los ejecutivos de la zona llanos y Apoyo al Canal Concesionarios, con puesta de trabajo en la oficina bancaria y Concesionario Alcalá y Alsacia.

6.1 Funciones principales

- Generación de certificados de superfinanciera.
- Solicitud de poderes del director regional y ejecutivos del canal de concesionarios.
- Control de pedido mensual de papelería y productos de cafetería en el aplicativo panamericana.
- Causación de facturas a la oficina principal
- Legalización de facturas de eventos mensualmente
- Generación de informes requeridos por el jefe inmediato
- Gestión operativa de créditos de vehículos (radicación y seguimiento del mismo)
- Recepción y Análisis de documentos que soportan clientes para el crédito
- Diligenciamiento de documentos para desembolsos de crédito
- Petición y envío de soporte de desembolso al cliente
- Seguimiento al estado de tarjetas de crédito
- Envío de garantías , carpetas de negocios desembolsados
- Asistencia a reuniones semanales para la entrega informes de resultados y socialización de mejoras.
- Reportar reprocesos que se presenten en el proceso del crédito.
- Registro y control de oportunidades en el aplicativo donde se registran cada negocio y sus respectivos estados de crédito.

Conclusiones

El Banco Finandina logra conectar como equipo a sus trabajadores, partiendo desde un vínculo que hace cada día laboral sea una oportunidad de aprender y adquirir una experiencia.

La experiencia en la Universidad Santo Tomas de formarme con conocimientos dirigidos a mi carrera fue una gran entrada para acceder a esta gran entidad financiera vinculándome a complementar mi aprendizaje y colocar en práctica mi sabiduría. El Banco Finandina me abrió las puertas, Me dio una oportunidad enriquecedora que sin duda mejoro mis conocimientos profesionales.

El Banco Finandina se encuentran en una posición competitiva frente al sector de financiamiento de vehículos ya que ha tenido una gran participación en el mercado y desarrollo ampliando un crecimiento hasta alcanzar a las entidades financieras líderes en el momento. Además, el sistema de seguimiento del Banco Finandina brinda las herramientas necesarias mediante aplicativos que generan mayor gestión y seguimiento en los procesos, esto garantizando la satisfacción de los clientes.

Finalmente, me siento muy agradecida conmigo misma porque cumplí a cabalidad con mis funciones asignadas al cargo de practicante profesional consiguiendo en mi jefe de cargo y mis compañeros comentarios satisfactorios.

Referencias Bibliográficas

- Banco de la República. (2013). *Nota editorial* - El sistema financiero colombiano: estructura y evolución reciente. *Banco de La República*, 86, parr.1. Obtenido de <http://www.banrep.gov.co/es/revista-1023>
- Banco Finandina. (2019). *Portafolio de Servicios*. Obtenido de [bancofinandina.com/](https://www.bancofinandina.com/): <https://www.bancofinandina.com/>
- Banco finandina. (30 de marzo de 2019). *Presentación Institucional*. Obtenido de <https://www.bancofinandina.com/institucional>
- Economipedia. (2019). *Conceptos y definiciones*. Obtenido de <https://economipedia.com/>
- Hill, B. (s.f.). Importancia de una buena estructura organizacional. La voz de Houston Obtenido de: <https://pyme.lavoztx.com/importancia-de-una-buena-estructura-organizacional-4887.html>
- Thompson, I. (2009). Definición de Cliente. Promonegocios.net Obtenido de: <https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>