

PROPUESTA MEJORAMIENTO AL PROCESO DE CAPACITACION DE LOS
ASESORES COMERCIALES DE LA OFICINA Cra 27 DE PALMIRA BANCO CAJA
SOCIAL

GUSTAVO ADOLFO OCAMPO ARIAS

INFORME FINAL CURSO DE PROFUNDIZACION PARA OPTAR POR EL TITULO
PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
MAYO 23 DE 2016
PALMIRA - VALLE

**Propuesta de Mejoramiento al Proceso de capacitación de los
asesores comerciales de la Oficina Cra. 27 de Palmira Banco Caja
Social**

Gustavo Adolfo Ocampo Arias

**Informe Final Curso de Profundización para optar por el título Profesional de
Administración de Empresas**

**Fundación Universitaria San Martín
Administración de Empresas
Mayo 23 de 2016
Palmira - valle**

**Propuesta de Mejoramiento al Proceso de capacitación de los
asesores comerciales de la Oficina Cra. 27 de Palmira Banco Caja
Social**

Gustavo Adolfo Ocampo Arias

**Informe Final Curso de Profundización para optar por el título profesional de
Administración de Empresas**

**Ing. Francisco Duran
Asesor curso de profundización**

**Fundación Universitaria San Martín
Administración de Empresas
Mayo 23 de 2016
Palmira - valle**

Tabla de contenido

	Pag
Introducción	8
1. Planteamiento del Problema	11
1.1. Formulación del Problema	12
2. Objetivos	13
2.1 Objetivo General	13
2.2 Objetivos Específicos	13
3. Marco Referencial	14
3.2. Marco Teórico	25
3.3. Marco Conceptual	29
4. Situación Actual	37
4.1. Diagrama de Pareto	40
5. Solución del problema	53
6. Conclusiones.	58
7. Recomendaciones	59
Bibliografía	60
ANEXO	61

Introducción

Banco caja social, *más banco más amigo*, es una entidad financiera con más de 105 de experiencia en el sector financiero colombiano esta entidad es dinámica y permanece en constante crecimiento, cuenta con un modelo exitoso de banca social de fácil acceso para las personas, pionera en la colocación de créditos de cuantías menores lo que ratifica, una vez más su compromiso y apoyo a todos los colombianos para seguir impulsando el cambio más grande de todo un país.

La Oficina Cra. 27 Palmira del Banco Caja Social es un establecimiento financiero, creada por la Fundación Social y sus empresas, ésta entidad está orientada a cumplir funciones de empresa productiva en la generación de dinero sin ánimo de lucro; sus ganancias son transferidos a la fundación para el desarrollo de sus proyectos en beneficio de las personas menos favorecidas tomando los principios de empresa cristiana.

El correcto funcionamiento del banco se desarrolla bajo una estructura administrativa y operativa. Una de sus áreas fundamentales es el Centro de Crédito encargada del estudio de solicitudes de préstamos de todo tipo, aquí se evalúan si cumplen o no con los criterios de aceptación y se toma la decisión si las operaciones son devueltas o radicadas. Si las operaciones son radicadas, el analista apoyándose en la metodología y en los parámetros dados en la normativa y política del Banco Caja Social, recomienda o rechaza la solicitud de crédito.

Uno de los principales objetivos del banco es la colocación de productos en el mercado, buscando un alto número de operaciones de créditos de consumo, para lo cual es indispensable que al mismo tiempo disminuya el índice de devoluciones. Considerando éste lineamiento del banco, el presente informe de trabajo de grado se centra en la problemática de la causales de devolución, buscando presentar una propuesta de mejoramiento basada en la capacitación del asesor comercial de la oficina Cra 27 de Palmira, con el fin de minimizar el índice de devoluciones en las radicaciones de crédito de consumo.

Sabemos que la razón de ser de ésta entidad bancaria son los clientes los cuales pueden ser internos o externos. Banco Caja Social, tiene como lema ser *Más Banco Más Amigo* haciendo los procesos ágiles, fáciles y simples, siendo esta su propuesta de valor, la cual nos invita a aplicar atributos de nuestra marca con las que cuenta nuestro banco. Al implementar esta propuesta de mejora que se presentará, se busca contribuir a una mayor productividad y justo a tiempo al cliente interno y externo, disminuyendo el cuello de botella que se presenta en centro de crédito cuando se unen solicitudes nuevas más las reprocesadas generando demora y atrasos en los tiempos de respuesta.

Para este estudio se tomará información actualizada respecto al modelo de capacitación para el área comercial, que aplica el Banco Caja Social. Describiendo el proceso, analizando las fortalezas y debilidades que actualmente se evidencie.

Posteriormente se hará una propuesta, la cual permitirá fortalecer el talento humano **con** las competencias adecuadas.

Además se presentará una herramienta didáctica llamada "tips para recordar" el cual permitirá recordar ítems importantes en la radicación de créditos de consumo basado en el manual de procesos del Banco Caja Social; como lo es la política de crédito, la forma correcta de impresión de huellas e información de interés con el fin que le sirva de herramienta de apoyo de manera inmediata.



Nota

Este trabajo se encuentra disponible únicamente en **formato físico**, ya que no cuenta con versión digital. Por tal motivo, en este repositorio solo serán visibles las páginas preliminares con fines informativos. Para su consulta completa, el usuario deberá verificar la ubicación o sede donde se encuentra el ejemplar físico, o bien solicitar información adicional escribiendo al correo institucional:

repositoriofusm@sanmartin.edu.co