

INVESTIGACION DE LA NO UTILIZACION DE CREDITOS APROBADOS
CANAL CONCESIONARIO REGIONAL VALLE Y CAUCA
E IMPLEMENTACION DE PLAN DE MERCADEO
BANCO DAVIVIENDA

DIANA MARCELA VELEZ MARTINEZ

SAN MARTIN FUNDACION UNIVERSITARIA
UNIVERSIDAD ABIERTA DISTANCIA Y VIRTUAL
PROGRAMA ADMINISTRATIVO DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI

2018

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	8
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	9
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	11
1.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	11
2. OBJETIVOS	13
2.1. OBJETIVO GENERAL	13
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
3. JUSTIFICACIÓN	14
3.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	14
3.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	14
3.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	15
4. MARCO DE REFERENCIA	16
4.1. ANTECEDENTES O ESTADO DEL ARTE	16
4.2. MARCO TEÓRICO	17
4.3. MARCO CONCEPTUAL	20
4.4. MARCO LEGAL	21
4.5. MARCO ESPACIAL	22
4.6. MARCO TEMPORAL	22
4.7. MARCO CONTEXTUAL	22
5. DISEÑO METODOLÓGICO	23
5.1. TIPO DE ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN	23
5.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	23
5.3. FUENTES Y TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN	23
5.3.1. Fuentes primarias	23
5.3.2. Fuentes secundarias	25
5.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	26
5.4.1. Análisis del servicio	26
6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	28
6.1. ESTUDIO DE MERCADO	28
6.1.1. Población objetivo	28
6.1.2. Competidores	28
6.1.3. Metodología	28
6.2. TRABAJO DE CAMPO	32

6.2.1. Investigación de mercado	32
6.2.2. Metodología	33
6.3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y RESULTADOS	40
6.4. PLAN DE MERCADEO	43
6.4.1. Estrategia de mercado.	45
6.4.2. Estudio técnico	46
6.4.3. Tamaño del proyecto	47
6.5. CAPACIDAD INSTALADA	49
6.5.1. Estudio de tiempos y movimientos	50
6.5.2. Distribución de planta	51
6.6. ESTUDIO ADMINISTRATIVO	52
6.6.1. Cultura organizacional	52
6.6.1.1. Misión	52
6.6.1.2. Visión	53
6.6.2. Mapa Macroprocesos Banco Davivienda	53
6.6.3. Diagrama de flujo	54
6.6.4. Objeto social	55
6.6.5. Organigrama primer nivel Banco Davivienda	56
6.6.6. Manual de funciones colaboradores del área crédito de vehículo	57
6.6.7. Políticas sectoriales y de gobierno	68
6.6.7.1. Constitución	68
6.6.7.2. Grupos de interés del Banco	68
6.6.7.3. Órganos de gobierno corporativo	69
6.7. EVALUACIÓN FINANCIERA	70
6.7.1. Pronóstico y planeación de colocación en créditos	70
6.7.2. Cálculo de interés efectivo anual a mensual	70
6.7.3. Proyección inicial de intereses recaudados durante la duración del proyecto	70
6.7.4. Proyección Real de intereses recaudados durante la duración del Proyecto	74
6.7.5. Proyección estimada de Cartera Vencida.	75
6.7.6. Egresos por interés	78
6.7.7. Gastos operacionales	78
6.7.8. Otros ingresos y gastos netos	80
6.7.8.1. Recuperación de cartera	80
6.7.8.2. Gestión de cobranza	81
7. CONCLUSIONES	85
8. RECOMENDACIONES	86
BIBLIOGRAFÍA	87
ANEXOS	90

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Créditos aprobados en la regional Valle y Cauca por el Banco Davivienda Año 2016.	36
Tabla 2. Créditos aprobados en la regional Valle y Cauca por el Banco Davivienda Año 2017	36
Tabla 3. Crédito aprobados y no desembolsados 2016	37
Tabla 4. Crédito aprobados y no desembolsados 2017	38
Tabla 5. Resumen total créditos 2016	39
Tabla 6. Resumen total créditos 2017	39
Tabla 7. Resultados de la encuesta aplicada	40
Tabla 8. Condiciones para el crédito 2016 -2017	44
Tabla 9. Términos y condiciones financieras por entidad	44
Tabla 10. Liquidaciones vehículo regional Valle y Cauca 2015-2016 y 2017	49
Tabla 11. Tiempos y movimientos Cargo 1	50
Tabla 12. Tiempos y movimientos Cargo 2	50
Tabla 13. Tiempos y movimientos Cargo 3	51
Tabla 14. Tiempos y movimientos Cargo 4	51
Tabla 15. Proyección desembolso créditos base inicial	70
Tabla 16. Proyección año 1	71
Tabla 17. Proyección año 2	72
Tabla 18. Proyección año 3	72
Tabla 19. Proyección año 4	73
Tabla 20. Proyección año 5	73
Tabla 21. Total proyección capital e intereses recaudados.	74
Tabla 22. Créditos prepagados	74
Tabla 23. Recaudo efectivo de cartera e interés con prepagos	75
Tabla 24. Total proyección de Cartera Vencida	75
Tabla 25. Proyección de cartera vencida > 30 días	76
Tabla 26. Proyección de cartera vencida > 60 días	76
Tabla 27. Proyección de cartera vencida > 180 días	77

Tabla 28. Proyección de cartera vencida > 360 días	77
Tabla 29. Proyección pago intereses por CDT	78
Tabla 30. Gastos operacionales	78
Tabla 31. Proyección de cartera recuperada > 30 y 60 días	80
Tabla 32. Proyección de gastos en gestión de cobranza	81
Tabla 33. Recaudo por recuperación de cartera en gestión de cobranza	81
Tabla 34. Estado de resultados área vehículo 2017 – 2016	83
Tabla 35. Flujo de caja del proyecto	83
Tabla 36. Flujo de efectivo proyectado	84

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Comparativo mes a mes, valor desembolsado 2016 -2017	37
Figura 2. Comparativo créditos aprobados no desembolsados 2016 -2017	38
Figura 3. Motivo por el cual no tomó el crédito	41
Figura 4. Razones por las que tomaron el crédito con otra entidad	41
Figura 5. Línea de crédito que se ajuste a sus necesidades	42
Figura 6. Distribución de planta	52
Figura 7. Mapa de procesos Davivienda	53
Figura 8. Administración de productos y servicios Davivienda	54
Figura 9. Diagrama de flujo	55
Figura 10. Organigrama Banco Davivienda	56
Figura 11. Estructura primer nivel Banco Davivienda	57
Figura 12. Grupos de interés Banco Davivienda	68
Figura 13. Órganos de gobierno Corporativo Davivienda	69

INTRODUCCIÓN

El crédito de vehículo es un producto diseñado para los consumidores bancarios interesados en financiar parte o la totalidad del valor comercial del automóvil soñado para su uso particular. Actualmente El Banco Davivienda es uno de los principales gestores de crédito de vehículo en Colombia teniendo una participación en el mercado del 13.1% a nivel nacional para el año 2017.

Con el pasar del tiempo se ha logrado identificar que un gran número de clientes con crédito aprobado dejan de dar uso al crédito de vehículo; lo cual es la razón principal de este estudio que pretende tratar en detalle las razones por las cuales está dándose este fenómeno y las medidas que se tomarán al respecto con el fin de ofrecer alternativas diferenciadoras a los clientes que permitan la toma de la oferta Davivienda para la compra del vehículo anhelado. Para emplearlo será necesario el uso de las bases de datos (Información confidencial perteneciente al Banco) y las herramientas tecnologías existentes.