

INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL

INFORME TÉCNICO DE RESIDENCIA PROFESIONAL

**MANUAL INSTRUMENTAL DEL AREA F&I INGRESO Y SEGUIMIENTO DE
SOLICITUD DE CREDITO.**

PRESENTA

ANGELICA YAZMIN FLORES MARTINEZ

ASESOR INTERNO

DR. MELQUICEDED DOMINGUEZ HOLAN

ASESOR EXTERNO

LIC. CYNTHIA GUADALUPE BENITEZ GUTIERREZ

TUXTLA GUTIERREZ CHIAPAS A 20 JUNIO DEL 2019

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| INFORME TECNICO | 3 |
| 1. JUSTIFICACIÓN..... | 3 |
| 2. OBJETIVO GENERAL..... | 4 |
| 2.1 Objetivos específicos..... | 4 |
| 3. PROBLEMAS A RESOLVER..... | 5 |
| 4. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS..... | 6 |
| 5. RESULTADOS OBTENIDOS..... | 8 |
| 6. MEJORAS TECNICAS Y ECONOMICAS ALCANZADAS..... | 9 |
| 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 10 |
| 8. COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS..... | 11 |

INFORME TECNICO

1. JUSTIFICACIÓN.

La complejidad de las estructuras en las organizaciones hace indispensable la elaboración y aplicación de manuales administrativos que permitan a los procesos cumplirse con tiempo y forma.

Es necesario poner orden y agilizar las tareas del puesto, que a la vez son muy amplias para una sola persona, por ello se designa a un asistente en el área con la finalidad de agilizar los trámites y procesos de solicitudes de crédito para futuras compras, dando mayor efectividad y rapidez al trámite de los asesores de venta y objetivos, enfatizando así las actividades a realizar para atender los problemas en el área de la mejor manera posible.

Los manuales apoyan la atención e intención del quehacer cotidiano en las organizaciones, ya que en ellos se consignan, en forma ordenada, los elementos fundamentales para poder contar con una comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativas eficientes.

La creación del manual generara un mejor flujo de documentos y procesos, que sirven como medios de comunicación y hacer el trámite más amigable para los asesores de ventas y el cliente que permitirán seguir en forma sistemática las instrucciones y lineamientos necesarios para desempeñar mejor las tareas designadas al área.

Es un hecho que los manuales administrativos representan un elemento crucial para el proceso de toma de decisiones, la mejora continua y el logro de un desempeño por encima del estándar regular.

En la amplia gama de manuales administrativos se incluyen los derivados por su contenido, a su vez encontramos el manual de procedimientos que constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específicas en una organización. Así como a su vez la recopilación de datos debe enfocarse en el registro de hechos que permitan conocer y analizar datos verdaderamente útiles para la elaboración e implementación del manual.

La elaboración y uso de este manual pretende establecer y definir las relaciones laborales que existen dentro del proceso de ingreso y seguimiento de solicitudes de crédito hasta llevar a cabo su operación exitosa.

2. OBJETIVO GENERAL

Mejorar el flujo de ingreso y seguimiento de solicitudes de crédito así como establecer una mejor comunicación F&I- área de ventas y mejorar la funcionalidad de las actividades y como resultado tener información organizada, clara, concisa y sistematizada.

2.1 Objetivos específicos

- Precisar las funciones asignadas al puesto auxiliar f&I, para definir responsabilidades
- Evitar duplicaciones y detectar omisiones, a las que corresponden el ingreso de solicitudes de crédito a Bancomer así como dar seguimiento y generación de expediente en caso de ser autorizadas o declinadas.
- Ingresar y dar seguimiento a las solicitudes de crédito que se tengan disponibles en el área por la plataforma del banco BBVA Bancomer.
- Ahorrar tiempo y hacer más rápido el flujo de ingreso, respuesta y seguimiento de solicitudes de crédito.
- Instruir y enseñar a los asesores de venta para hacer un llenado correcto de solicitudes.
- Actualizar y dar a conocer los procedimientos a los asesores para un correcto ingreso y dar retroalimentación a los créditos.
- Relacionar las estructuras jerárquicas y laborales funcionales para mejorar la comunicación en los procesos involucrados dentro del área.
- Funcionar como medio de relación y coordinación con otras áreas y organizaciones.
- Agilizar el trámite y respuesta en las solicitudes de crédito para evitar pérdida de ventas.

3. PROBLEMAS A RESOLVER

La complejidad de las estructuras y procesos que existen dentro de las organizaciones ha hecho que las tareas y los tiempos de realización sean cada vez más tardados, es por ello que los manuales administrativos se han hecho cada vez más indispensables dentro de las organizaciones.

Dentro de la organización se ha encontrado que existe un descontrol de la información y recepción de solicitudes de crédito, los asesores de ventas no tienen una correcta comunicación con el área de f&I con relación a la documentación requerida para el ingreso de una solicitud así como el llenado correcto de las solicitudes, esto retrasa las tareas en tiempo y forma que se deberían entregar e ingresar a la plataforma ya que el f&I tiene que rehacer la solicitud y recabar los datos omitidos por el asesor.

Al ingresar al área se encontró con un cambio de plataforma y base de datos por parte del banco prestador de servicios a la agencia (Bancomer), este cambio de plataforma protagonizó un descontrol en el ingreso y seguimiento de solicitudes de crédito ya que varias tareas cambiaron en su naturaleza de ser elaboradas, este proceso de reaprendizaje provocó un retraso en los ingresos de solicitudes y se pretende resolver este tiempo retrasado con la generación del manual para la persona encargada del ingreso de solicitudes tenga que seguir los pasos ya estructurados.

En base al análisis que se hace al área de la organización se puede deducir que las principales actividades que obstaculizan y dan origen al retraso a las tareas de la misma son las siguientes:

- Flujo retrasado en el ingreso, respuesta y seguimiento de solicitudes de crédito.
- Llenado incorrecto de las solicitudes de crédito por parte de los asesores.
- Falta de actualización y desconocimiento de los procesos para ingresar una solicitud y darle retroalimentación.
- Comunicación errónea en el área de F&I y asesores de ventas.
- Retraso en respuestas de los créditos lo que puede provocar que las ventas se retrasen o se pierdan.

4. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Reconocimiento del área y de las relaciones laborales para llevar a cabo el proceso

Durante la primera semana de presentación dentro de la empresa AUTOMÓVILES AVENIDA SA DE CV se realizó una evaluación objetiva en el área de F&I para determinar los problemas y como resolverlos, se hizo un primer contacto con las personas involucradas dentro del proceso de ingreso y seguimiento de solicitudes de crédito en específico el área de ventas gerente general, gerente de ventas, contabilidad, seguros, facturación y los asesores de ventas

Determinación de las funciones del puesto asignado AUXILIAR F&I

1. Ingreso y seguimiento de solicitudes

- Recepción de solicitudes
- Verificar documentación completa y en orden
- Verificar si es persona física, persona moral o persona física con actividad empresarial.
 - Si es persona física: solicitud e identificación oficial, cotización
 - P física con act empresarial solicitud firmada, cotización, cedula de act empresarial identificación oficial
 - P moral solicitud de personas morales, acta constitutiva, cotización, constancia de situación fiscal, INE del representante legal
- Solicitar la documentación adecuada.
- Ingresar la solicitud en la nueva plataforma con los datos proporcionados por el asesor de ventas.
- recepción del folio por parte del sistema.
- Espera de la respuesta del sistema
- Folio aprobado: enviar el número de cuenta en caso de ser cliente Bancomer, si es de otro banco mandar un estado de cuenta completo todas sus hojas no mayor a 3 meses.
- Folio rechazado: llamar a honda finance y verificar el motivo, si es rechazo total fin del proceso.
- Folio rechazado: llamar a honda finance verificar el motivo si es rechazo con opción a reconsideración, enviar lo solicitado al correo excepcionesauto@atentoservicios.com.mx

- Realizar la carta de autorización y entregar a asesor de ventas

- Asesor de ventas realiza factura en el área de contaduría

- Hacer el cambio de cotización

- Generar el contrato en la plataforma

2. Impresión del contrato

Dentro de la plataforma prodesk se realiza la generación del contrato

3. Envío de documentación para desembolso

Los documentos debidamente firmados se envían escaneados vía prodesk para el desembolso de la unidad y el asesor pueda proceder a entregar la unidad.

4. Reporte de solicitudes

Durante el ingreso de solicitudes se realiza un reporte mes con mes, marcando las operaciones que se realizan.

Identificar las áreas con déficit y los problemas a resolver

Durante la investigación exhaustiva del departamento se concluyó que el área a resolver los problemas sería en el puesto auxiliar F&I, la cual tiene dificultades en el ingreso y seguimiento de solicitudes de crédito para poder obtener una venta a la agencia, esto derivado al realizar un proceso tardío para el ingreso de solicitudes por que se desconocen los pasos a seguir para el mismo ingreso.

Realizar la evaluación al área de ventas

Una de las tareas que ayudo a saber el déficit que presenta el área de F&I fue la evaluación y calificación que presento el área de ventas donde se expresa la errónea comunicación, redacción, recepción y seguimiento de solicitudes, dejando por abajo los niveles óptimos esperados

Reporte y análisis bimestral

En cada cierre de mes es decir al final de este se realiza un reporte y pronóstico de las mejoras obtenidas en el área así como la tasa de aprobación al seguir los procesos establecido en el manual y la tasa de rechazo sucedidos en el mes.

Formulación del manual instrumental

Con base en las investigaciones y actividades realizadas durante la residencia en la empresa automóbiles avenida, se obtuvo como resultado el manual instrumental del área F&I ingreso y seguimiento de solicitud de crédito, en el cual se redactan los pasos a seguir para un correcto y satisfactorio ingreso y seguimiento de solicitudes de crédito y obtener así una venta segura.

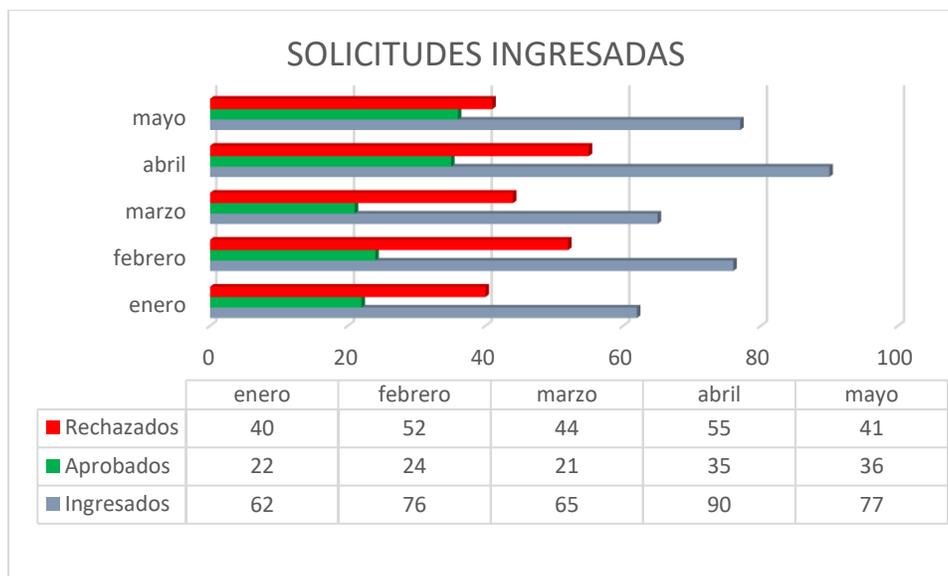
5. RESULTADOS OBTENIDOS

Con base en la investigación y evaluación que se llevó a cabo en la empresa automóviles avenida en el área F&I con el objetivo de detectar los procesos deficientes que generaban un atraso y desorden en la recepción de información e ingreso de solicitudes de crédito se pudo observar que esto a su vez generaba un retraso o cancelación de ventas, esto como una consecuencia de la desinformación en las áreas involucradas y los pasos a seguir para un ingreso y seguimiento óptimo de solicitudes de crédito.

Como resultado y medida correctiva se crea un manual que permita visualizar al F&I y al asesor un correcto y ordenado ingreso de solicitudes de crédito así como un seguimiento exitoso y crédito aprobado para obtener una venta segura permitiendo cumplir con los objetivos esperados y las metas propuestas dentro de la organización.

El manual estipula los pasos a seguir metodológicamente, los documento que solicitan durante el proceso y los números y correos electrónicos a donde deben comunicarse para dar el seguimiento correcto.

A continuación se muestran los estándares de solicitudes ingresadas en los cuales se observa el alto índice de rechazo y se pretenden mejorar en la aprobación de créditos ya que el índice de rechazo es alto



ELABORACION PROPIA

Como resultado se obtuvo EL “**MANUAL INSTRUMENTAL DEL AREA F&I INGRESO Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUD DE CREDITO**” con la finalidad de ayudar al ingreso de solicitudes de créditos y mantener la información proporcionada de manera correcta y ordenada así como aumentar el índice de aprobación en solicitudes de credito.

6. MEJORAS TECNICAS Y ECONOMICAS ALCANZADAS

Con la propuesta de implementación del manual generado en la residencia técnica dentro de la empresa automóviles avenida se pretende alcanzar una mayor tasa de aceptación en el ingreso de solicitudes de crédito logrando una mejor comunicación con los departamentos relacionados en el trámite de ingresos, un mayor y mejor flujo de información, así como un orden estructurado para el ingreso y seguimiento de solicitudes de crédito obteniendo así una alta posibilidad de ventas seguras para la empresa así como un mejor posicionamiento para la marca en la ciudad.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Es recomendable para la empresa y en específico el área de F&I se implemente el manual realizado para tener un mayor control en el ingreso y seguimiento de solicitudes de crédito y poder llevarlas a una operación exitosa.

Aplicar y dar a conocer el manual a los nuevos empleados para tener una guía en el nuevo ingreso de las solicitudes.

Así como tener un mejor control y filtro con los asesores de ventas al recibir y dar entrada a las solicitudes, informarles sobre el llenado correcto de las mismas y la documentación a entregar esto con el fin de evitar hacer un re trabajo y retrasar la respuesta de las mismas a los clientes.

Como conclusión al informe técnico de residencia es claro destacar que la implementación del manual será un cambio al proceso para mejorar la efectividad y rendimiento de los empleados, mejorando el tiempo de respuesta por solicitud haciendo un trato más amigable para el cliente y los empleados involucrados en el proceso.

8. COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS

- Conocimiento del proceso de ingreso y seguimientos de créditos.
- Captura de datos y documentación importante en un tiempo especificado y corto mejorando el rendimiento mes con mes.
- Manejo de dos plataformas bancarias vía honda finance y Bancomer financia y prodesk.
- Generación de conocimiento en los diferentes planes de financiamiento y tasas manejadas en los créditos.
- Desarrollo de entrevista y comunicación oral con los asesores de venta y los diferentes áreas involucradas en el proceso.
- Comunicación y manejo de lenguaje verbal y escrito con los diferentes clientes así como el trato personalizado y variado de persona a persona.
- Mejora del léxico y vocabulario para el trato con diferentes personas en el ámbito laboral.

COMPETENCIAS PROFESIONALES

1. Desarrollar y aplicar habilidades directivas.
2. Aplicar métodos cuantitativos y cualitativos.
3. Detectar oportunidades de mejora.
4. Desarrollar el capital humano.
5. Aplicar diversas técnicas y métodos de investigación
6. Uso de tecnologías de la información.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- INNOVACION, L.D. (2008). Inn Educación. Recuperado el 8 de junio de 2019, de <http://www.inn-edu.com/InnovacionDrucker.pdf>
- Franklin Fincowsky, E. B. (2014). Organización de empresas: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky (4a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill. Cita MLA.
- Fundamentos de la organización de empresas.(2006). Breve historia del management / Fernández Aguado Javier (2a. ed.) Madrid.España.: Narcea ediciones
- Martín Álvarez.(2006). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos: Martín G Álvarez Torres (14a ed) México.: Panorama ediciones