

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y SOCIALES (FCAS)**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
BAC CREDOMATIC
(BAC)**

**SUSTENTADO POR:
JORGE EMILIO QUIJADA BANEGAS
22111096**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL E
INTELIGENCIA DE NEGOCIOS**

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS C.A.

OCTUBRE, 2025

Índice

Dedicatoria	XII
Agradecimientos.....	XIII
Resumen Ejecutivo	IX
Introducción	XI
1. Capítulo I.....	1
1.1 Objetivos.....	1
1.1.1 Objetivo General.....	1
1.1.2 Objetivos Específicos	1
1.2 Datos de la empresa	1
1.2.1 Reseña histórica	1
1.2.2. Misión.....	2
1.2.3 Visión.....	2
1.2.4 Valores.....	2
1.2.5 Organigrama	3
1.3 Descriptor de puesto	3
1.4 Descriptor del departamento	5
1.5 Plan de Trabajo	6
2. Capítulo II	7
2.1 Actividades Primarias.....	7
2.1.1 Recuperación de Facturas de Concesionarias.....	7
2.1.2 Reporte de Facturas No Recuperadas (Reporte de los Lunes).....	8
2.1.3 Actualización en Plataforma CBP	9
2.1.4 Manejo de Documentos con Custodia.....	11
2.1.5 Reporte Mensual de Facturas Recuperadas.....	12
2.1.6 Reporte de Facturas Enviadas a Custodia	13
2.1.7 Revisión y Envío de Libranzas Preaprobadas a Desembolso	14
2.2. Actividades secundarias	15
2.2.1 Gestión de Documentos con Custodia por Finiquito	15
2.2.3 Confirmación de Constancias Laborales.....	16
2.2.4 Organización y Resguardo de Facturas Físicas	16
3. Capitulo III.....	18
3.1 Análisis FODA.....	18
3.2 Implementaciones	19

3.2.1 Libro Excel Compartido para Trazabilidad de Documentos a Custodia	19
3.2.1.1 Justificación.....	19
3.2.1.2 Descripción de la implementación.....	19
3.2.1.3 Impacto de la implementación.....	20
3.2.2 Gráficos Comparativos de Facturas	21
3.2.2.1 Justificación.....	21
3.2.2.2 Descripción de la implementación.....	21
3.2.3 Dashboard de Mora Temprana en Libranzas (Fecha de Desembolso vs. Fecha de Pago)	23
3.2.3.1 Justificación.....	23
3.2.3.2 Descripción de la implementación.....	23
3.2.3.3 Impacto de la implementación.....	24
3.3 Propuestas Para la Organización	25
3.3.1 Estandarización de solicitudes y confirmación de productos adicionales – Auto	25
3.3.1.1 Justificación.....	25
3.3.1.2 Sustento teórico.....	25
3.3.1.3 Descripción de la propuesta.....	27
3.3.1.4 Impacto de la propuesta.....	29
3.3.1.5 Costos.....	29
3.3.2 Revisión previa de contratos para evitar reprocesos	30
3.3.2.1 Justificación.....	30
3.3.2.2 Sustento teórico.....	30
3.3.2.3 Descripción de la propuesta.....	32
3.3.2.4 Impacto de la propuesta.....	33
3.3.2.5 Costos.....	33
3.3.3 Bitácora Personal Selectiva para Casos Atípicos de Analistas de Libranzas Preaprobadas	34
3.3.3.1 Justificación.....	34
3.3.3.3 Descripción de la propuesta.....	36
3.3.3.4 Impacto de la propuesta.....	37
3.3.3.5 Costos.....	38
4. Capitulo IV	39
4.1 Conclusiones	39

4.2 Recomendaciones	40
4.2.1 Para la empresa (BAC Credomatic)	40
4.2.2 Para UNITEC	40
4.2.3 Para los estudiantes	41
4.3. Glosario	42
4.4. Bibliografía	44
4.5 Anexos	48

Índice de Tablas, Figuras e Ilustraciones

Figura 1. Organigrama.....	3
Figura 2. Descriptor de puesto.....	4
Figura 3. Descriptor de puesto.....	4
Tabla 1. Plan de Trabajo Practica Profesional.....	6
Tabla 2. Aprendizaje y Área de Oportunidad en la Recuperación de Facturas	8
Tabla 3. Aprendizaje y Área de Oportunidad en Reporte de Facturas No Recuperadas.....	9
Tabla 4. Aprendizaje y Área de Oportunidad en Plataforma CBP	10
Tabla 5. Aprendizaje y Área de Oportunidad en Manejo de documentos con Custodia.....	11
Tabla 6. Aprendizaje y Área de Oportunidad en Reporte de Facturas Recuperadas	12
Tabla 7. Aprendizaje y Área de Oportunidad en Reporte de Facturas Enviadas a Custodia.....	13
Tabla 8. Aprendizaje y Área de Oportunidad en 7 Revisión y Envío de Libranzas Preaprobadas a Desembolso	15

Índice de Anexos

Anexo 1. Oficina / Créditos y Personas	48
Anexo 2. Espacio de trabajo personal	48
Anexo 3. Envío de correo a Concesionarias	49
Anexo 4. Referencia de CBP	49
Anexo 5. Bolsa de Custodia	50
Anexo 6. Reporte de facturas recuperadas en el mes	50
Anexo 7. Reporte de facturas enviadas a Custodia	51
Anexo 8. Reporte de los lunes / Facturas expiradas	51

Dedicatoria

Dedico este informe a mi madre, por ser el pilar más firme en mi vida, quien ha estado conmigo en todo momento, en las alegrías y en las dificultades, siempre con un amor incondicional que no conoce límites. A ella, que me enseñó el valor de la disciplina, el esfuerzo y la perseverancia, mostrándome que los sueños pueden alcanzarse cuando se lucha con dedicación.

Por sembrar en mí, un camino sólido por el cual he podido avanzar, aprender y crecer, incluso cuando las circunstancias no fueron fáciles. Su ejemplo de fortaleza, guía constante y su fe en mí han sido la luz que me impulsó a no rendirme.

Este logro no es solo mío, sino también de ella, porque sin su apoyo, consejos, amor infinito, nada de esto habría sido posible.

Agradecimientos

A lo largo de mi vida he tenido la dicha de contar con personas extraordinarias que, de una u otra manera, han dejado huella en mi camino, brindándome apoyo, enseñanzas y compañía en los momentos más importantes. Este logro no es únicamente mío, sino también de quienes han estado a mi lado en cada etapa, y a ellos quiero expresar mi más sincero agradecimiento.

A mi hermano Rafael Quijada, por brindarme siempre su apoyo incondicional, por su compromiso y por estar a mi lado en distintas adversidades, recordándome el valor de la familia como el pilar más sólido en la vida.

A mi mejor amigo José Carlos Morales, quien ha sido un ejemplo de amistad genuina, mostrándome el verdadero significado de la lealtad y siendo un faro alentador en los momentos más difíciles. Su compañía y apoyo durante estos años han sido invaluable.

A mis compañeros de práctica en BAC Credomatic, Bianca Carrión, Melvin Navarro, Liliana Murillo y Suneybi Valenzuela, quienes hicieron de este proceso una experiencia enriquecedora y formativa. Gracias a ustedes me siento preparado para enfrentar los retos del mundo laboral con confianza y determinación.

A mis amigos José Moreno, Lester Figueroa, José Jiménez, José Roveló y William Castillo, porque no pude pedirle a la vida mejores compañeros de camino. Su apoyo y amistad han sido fundamentales en mi desarrollo personal y académico.

De igual manera, a mis grandes compañeros de universidad y amigos Edwin Rivera y Jared Flores, con quienes tuve la oportunidad de compartir clases, proyectos y experiencias. Gracias por ser parte de mi crecimiento y hacer más grata esta etapa.

Un agradecimiento especial a la Dra. Renata Bulnes, por ser un apoyo constante y una guía invaluable en mi formación académica. Asimismo, a los docentes que marcaron mi camino: el Ing. Gustavo Ávila, el Ing. Erick Amaya y el Ing. Elvin Castellanos, quienes con su enseñanza y ejemplo contribuyeron a mi desarrollo profesional.

Finalmente, y con el corazón lleno de gratitud, a mi madre, quien con su amor y apoyo incondicional ha sido el motor de mi vida. Sin sus sacrificios, enseñanzas y ejemplo de fortaleza, nada de esto sería posible. Este logro también es suyo

Resumen Ejecutivo

El presente informe de práctica profesional describe la experiencia desarrollada en BAC Credomatic, institución financiera líder en Centroamérica que forma parte del Grupo Aval. La práctica se llevó a cabo en la sede principal de San Pedro Sula, específicamente en el área de Créditos y Personas, entre abril y septiembre de 2025, como requisito para optar al título de Licenciado en Administración Industrial e Inteligencia de Negocios en la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC).

El proceso inició con la asignación al cargo de Auxiliar de Analista de Crédito, cuya labor principal consistió en apoyar actividades operativas relacionadas con la recuperación de facturas de concesionarias, la gestión documental, la actualización en la plataforma interna CBP¹ y la elaboración de reportes semanales y mensuales. Estas funciones permitieron adquirir competencias en control documental, manejo de sistemas internos, seguimiento de indicadores y comunicación con diversas áreas del banco, logrando una comprensión integral de los procesos operativos que respaldan el otorgamiento de créditos vehiculares.

Posteriormente, tras el primer trimestre, se produjo un cambio de rol hacia Analista Crediticio², lo cual representó una evolución en las responsabilidades. En esta nueva posición, las tareas estuvieron enfocadas en la revisión exhaustiva de la documentación de clientes, el cálculo de capacidad de pago, la evaluación crediticia integral, la confirmación de constancias laborales y el cierre de casos. Este ascenso implicó un mayor nivel de criterio analítico, autonomía y capacidad de decisión, ya que las evaluaciones realizadas impactaban directamente en la aprobación o rechazo de créditos, con implicaciones financieras significativas para la institución.

Durante el desarrollo de la práctica se identificaron diversas áreas de oportunidad. Entre ellas, la necesidad de optimizar la trazabilidad de documentos enviados a Custodia, estandarizar la elaboración de acusos de facturas, mejorar la automatización de reportes y establecer mecanismos preventivos para la reducción de la mora temprana en créditos.

¹ Consultar glosario

² Consultar glosario

Para atender estas oportunidades se generaron propuestas concretas, entre las que destacan:

La implementación de un libro Excel colaborativo en línea para el control de documentos, que reduce tiempos de coordinación y mejora la trazabilidad.

El desarrollo de un formato digital automatizado para acuses de facturas, que asegura uniformidad, minimiza errores y ahorra horas de trabajo.

La creación de un dashboard³ en Power BI ⁴para el monitoreo de mora temprana en libranzas, permitiendo decisiones preventivas basadas en datos.

La propuesta de automatización de reportes en Power BI y de un sistema de alertas automáticas para vencimientos de facturas y créditos, con impacto positivo en la eficiencia y la reducción de riesgos operativos.

El análisis FODA evidenció fortalezas como el ambiente laboral positivo, la buena comunicación con supervisores y el uso de herramientas tecnológicas; así como oportunidades derivadas de la expansión de la cartera de préstamos y el impulso a la digitalización. No obstante, también se identificaron debilidades internas relacionadas con la claridad en los procesos y la capacitación inicial, así como amenazas externas propias de la competencia bancaria y las variaciones en las condiciones crediticias.

La práctica profesional en BAC Credomatic representó una experiencia enriquecedora que permitió aplicar conocimientos teóricos en un entorno real, consolidar habilidades técnicas y blandas, y proponer mejoras orientadas a la eficiencia y la innovación. La transición de un rol de apoyo operativo hacia un cargo de analista crediticio reforzó la capacidad de adaptación, la toma de decisiones y el criterio profesional, aportando aprendizajes significativos para el futuro desempeño en el ámbito laboral.

³ Consultar glosario

⁴ Consultar glosario

Introducción

El presente informe tuvo como propósito describir los objetivos, expectativas y actividades que formaron parte de la práctica profesional desarrollada en BAC Credomatic, específicamente en el área de Créditos, como requisito para optar al título de Licenciatura en Administración Industrial e Inteligencia de Negocios de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC). La pasantía se realizó entre abril y septiembre, iniciando con el cargo de Auxiliar de Analista y, tras finalizar el primer trimestre, se produjo un cambio de puesto a Analista Crediticio, lo que implicó mayores responsabilidades y un rol más activo en la toma de decisiones.

Durante la primera etapa, las funciones estuvieron enfocadas en la validación de documentos, manejo de plataformas internas, elaboración de reportes y coordinación de procesos de créditos vehiculares. Estas tareas permitieron aplicar conocimientos académicos, desarrollar competencias técnicas y comprender el flujo operativo del área. La interacción con otros departamentos fortaleció la comunicación y el trabajo en equipo, elementos esenciales para la eficiencia de los procesos.

Con el ascenso a Analista Crediticio, las actividades se ampliaron hacia la evaluación integral de solicitudes, análisis de capacidad de pago, verificación de historial crediticio y confirmación de información laboral. Este nuevo rol requirió un mayor criterio analítico, autonomía y responsabilidad en la gestión de riesgos, impactando directamente en las decisiones de aprobación o rechazo de créditos.

La experiencia completa permitió adquirir una visión integral del funcionamiento de los procesos financieros y administrativos dentro de una institución bancaria líder. Además, consolidó habilidades en análisis de datos, control documental y gestión de casos, contribuyendo significativamente a su crecimiento profesional. En resumen, la pasantía representó una oportunidad para combinar teoría y práctica, evolucionando de un puesto de apoyo a un rol estratégico en la operación crediticio.

1. Capítulo I

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo General

Aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica en la Licenciatura en Administración Industrial e Inteligencia de Negocios, realizando tareas administrativas y operativas en el área de Créditos de BAC Credomatic, para fortalecer habilidades prácticas en la gestión documental, análisis de datos y apoyo al proceso de crédito.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Elaborar informes semanales sobre la recepción, validación y rebaja de facturas de concesionarias aliadas, con el fin de monitorear el avance de los procesos de crédito vehicular.
- Gestionar la actualización de la plataforma interna asegurando que las facturas rebajadas y los préstamos ejecutados estén correctamente reflejados en el sistema.
- Atender solicitudes de clientes relacionadas con la entrega de facturas originales y prendas⁵, así como gestionar la comunicación interna mediante el reenvío de correos a los analistas correspondientes para mantener la fluidez en los procesos operativos.
- Analizar diariamente un mínimo de 45 casos de libranzas preaprobadas, verificando la información del cliente y su fecha de pago, con el fin de determinar la mejor fecha de débito y evitar la mora, asegurando el cumplimiento del 100% de la meta diaria establecida durante el trimestre.

1.2 Datos de la empresa

1.2.1 Reseña histórica

BAC Credomatic es una de las instituciones financieras más sólidas y reconocidas de Centroamérica. Inició sus operaciones en 1952 en Managua, Nicaragua, bajo el nombre de Banco de América, con el objetivo de ofrecer servicios financieros accesibles y confiables. A lo largo de las décadas, la entidad experimentó una notable expansión, consolidando su presencia en toda la región centroamericana, incluyendo países como Costa Rica, Guatemala, El Salvador, Panamá y Honduras.

⁵ Consultar glosario

En el caso específico de Honduras, BAC Credomatic estableció su sede principal en San Pedro Sula, desde donde ha contribuido significativamente al desarrollo del sistema financiero nacional. La institución ha diversificado sus servicios, ofreciendo productos como cuentas de ahorro y corrientes, créditos personales y empresariales, tarjetas de crédito, seguros, servicios de banca electrónica y soluciones tecnológicas de pago, tanto para clientes individuales como corporativos.

Uno de los hitos más relevantes en su historia fue su incorporación al Grupo Aval, uno de los conglomerados financieros más grandes e influyentes de América Latina. Esta alianza ha permitido a BAC Credomatic fortalecer su estructura operativa, adoptar tecnologías de punta y ampliar su oferta de productos financieros, manteniéndose a la vanguardia en términos de innovación y transformación digital.

Actualmente, la empresa es reconocida no solo por su liderazgo en el sector bancario, sino también por su compromiso con el desarrollo económico sostenible, impulsando iniciativas de educación financiera, inclusión social y responsabilidad ambiental en los países donde opera (BAC Credomatic, 2024).

1.2.2. Misión

Facilitar con excelencia el intercambio y financiamiento de bienes y servicios, a través de sistemas de pago y soluciones financieras innovadoras y rentables que contribuyan a generar riqueza, a crear empleo y a promover el crecimiento económico sostenible y solidario de los mercados donde operamos (BAC Credomatic, s.f.).

1.2.3 Visión

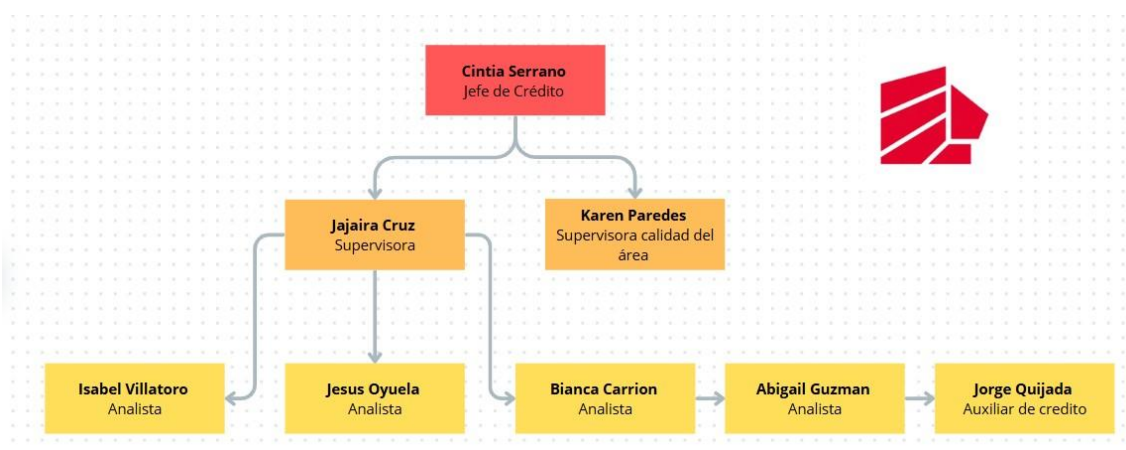
Ser la organización financiera preferida de todas las comunidades que servimos por nuestra conectividad con personas y empresas, por nuestra confiabilidad, espíritu innovador, solidez y claro liderazgo en los sistemas de pago de la Región (BAC Credomatic, s.f.).

1.2.4 Valores

Según BAC Credomatic (s.f.), sus valores institucionales son integridad, respeto, excelencia, responsabilidad e innovación.

1.2.5 Organigrama

Figura 1. Organigrama



Fuente. Elaboración Propia (2025)


1.3 Descriptor de puesto

El Auxiliar de Analista es un colaborador esencial dentro de los equipos administrativos y financieros, encargado de apoyar las labores operativas, documentales y de control que permiten a los analistas enfocar su trabajo en el análisis técnico y la toma de decisiones estratégicas. Este rol se centra en tareas como la recepción y validación de documentos, actualización de plataformas internas, preparación de reportes periódicos y gestión de comunicaciones internas y externas. El Auxiliar de Analista es un puente entre los procesos operativos y los procesos analíticos, asegurando que toda la información esté correctamente registrada, organizada y disponible para su análisis, contribuyendo así a la eficiencia y calidad de los servicios financieros. Dentro de las responsabilidades de este puesto se encuentran:

- Recibir facturas de concesionarias como AutoExcel, Corporación Flores, Grupo Q, Casa JAAR, Corporación JAAR, Yude Canahuati, HN Autos, entre otros.
- Validar que las facturas recibidas correspondan correctamente a los préstamos ejecutados y ventas realizadas.
- Actualizar la plataforma interna del banco confirmando la rebaja de facturas.
- Generar y entregar informes semanales detallando el número de facturas recibidas, pendientes y rebajadas por concesionaria.

- Atender gestiones de clientes que han cancelado su préstamo y requieren el acceso a su factura original con prenda.
- Realizar reenvíos de correos a otros analistas, principalmente relacionados con los desembolsos académicos y otras áreas.
- Asegurar la correcta organización y archivo de la documentación respaldatoria para auditorías y controles internos.

Figura 2. Descriptor de puesto

FO-GRA-002 

DESCRIPCIÓN DE PUESTO
ESTUDIANTE EN PRÁCTICA PROFESIONAL

I. DATOS DEL PRACTICANTE

Nombre completo	Jorge Emilio Quijada Banegas		
Número de cuenta	22111096	Campus	UNITEC SAN PEDRO SULA
Carrera	Administración industrial e inteligencia de negocios		
Periodos de práctica	I periodo	II periodo	III periodo
			IV periodo
			Año(s) 2025

II. DATOS DE LA EMPRESA Y CARGO

Nombre de la empresa	BAC Credomatic		
Dirección	Oficina Principal, Avenida Circunvalación, 21102 San Pedro Sula, Cortés		
Ciudad	San Pedro Sula	Teléfono	3398-0356
Área de práctica	Credito y personas	Cargo asignado	Analista
Horario de trabajo	Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm		
Jefe inmediato	Cintia Verence Serrano Escalante		
Cargo del jefe	Jefe de crédito	Correo del jefe	cserrano_escalante@baccredomatic.hn

III. RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

Objetivo General del Puesto
El objetivo primordial de la práctica universitaria es que el estudiante aplique en la organización los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas a lo largo de su formación profesional.

Objetivos Específicos del Puesto
Aplicar conocimientos teóricos y técnicos en situaciones reales de la organización, permitir que el estudiante integre lo aprendido en clase con la práctica laboral.
Desarrollar habilidades técnicas y profesionales en tareas y proyectos del área para impulsar el desempeño autónomo y el uso de herramientas propias del campo.
Fortalecer competencias como la comunicación, el trabajo en equipo y la toma de decisiones, con el objetivo de facilitar la adaptación e integración al entorno laboral.

Funciones Principales del Puesto

Función o Responsabilidad a Cargo	Indicador de Evaluación/Medición
Apoyar en análisis de Solicitudes de Créditos pertenecientes a bases pre-aprobadas.	Número de análisis completados / semana % de análisis sin observaciones por parte del supervisor
Formular memorando de créditos.	Cantidad de memorandos elaborados % de memorandos aprobados sin correcciones
Emitir recomendaciones sobre la resolución de solicitudes asignadas.	% de recomendaciones aceptadas por el comité o supervisor Tiempo promedio para emitir una recomendación
Revisar y analizar Buros de Créditos.	Precisión en el análisis (% de errores) Tiempo promedio por análisis
Cumplir con el logro de los indicadores asignados en su BSC.	% de metas cumplidas en el Balancead Scorecard Nivel de cumplimiento mensual/trimestral
Velar por el cumplimiento de los tiempos de respuesta de	% de solicitudes atendidas dentro

Figura 3. Descriptor de puesto

FO-GRA-002 

las solicitudes ingresadas.	del tiempo establecido
	Promedio de días de respuesta por solicitud

IV. OBSERVACIONES
Anotar cualquier aspecto adicional importante sobre el proceso de práctica que considere importante destacar.
Durante estas primeras semanas, he trabajado principalmente con facturas de concesionarias relacionadas a préstamos. Esta tarea me ha permitido entender mejor cómo funciona el proceso detrás del financiamiento y la documentación que lo respalda.
Me he encargado de revisar, fotocopiar, escanear y subir manualmente las facturas a la plataforma correspondiente, asegurándome de que todo esté en orden. Aunque es un proceso algo repetitivo, me ha ayudado a desarrollar más atención al detalle y responsabilidad.
A pesar de que algunas tareas pueden volverse tediosas, entiendo que son parte del proceso operativo. Considero que con el tiempo y más práctica podré encontrar formas más eficientes de realizarlas o incluso proponer mejoras si el entorno lo permite.

V. FIRMAS

Jefe Inmediato	Estudiante en Práctica	Fecha

1.4 Descriptor del departamento

La práctica profesional se desarrolla en el área de Créditos y Personas ⁶de BAC Credomatic, específicamente en la sede principal. Esta área desempeña un papel fundamental dentro de la organización, ya que se encarga de analizar, gestionar y dar seguimiento a los créditos personales solicitados por los clientes, asegurando el cumplimiento de las políticas internas, la correcta documentación de los procesos y la eficiencia en la atención.

En el cargo de auxiliar de crédito, el estudiante colabora directamente con los analistas del área en tareas operativas clave, como la recuperación de facturas ⁷de concesionarias y su envío al área de Custodia⁸, responsable de resguardar documentos originales, así como su posterior control, escaneo, copia y baja de plataforma. También realiza llamadas para confirmar referencias y constancias laborales⁹, y da seguimiento a finiquitos¹⁰, gestionando la devolución de documentos una vez se ha cancelado un crédito. Esta gestión se lleva a cabo en coordinación directa con el área de Negocios, con la cual se mantiene una comunicación constante para garantizar una atención eficiente al cliente.

Asimismo, brinda soporte enviando desembolsos a los analistas, remite paquetes a otras sedes (como Ceiba, Ocatepeque o Tegucigalpa), y elabora reportes semanales y mensuales sobre la recuperación de facturas. El área está conformada por analistas de crédito, una encargada de calidad, una supervisora y la jefa de crédito, integrando un equipo colaborativo que permite el buen funcionamiento del departamento.

⁶ Consultar anexos

⁷ Consultar glosario

⁸ Consultar glosario

⁹ Consultar glosario

¹⁰ Consultar glosario

1.5 Plan de Trabajo

Tabla 1. Plan de Trabajo | Practica Profesional

Nombre del Estudiante: Jorge Emilio Quijada Banegas

Nombre del Centro de Practica: BAC Credomatic (BAC)

Cargo: Auxiliar de Crédito / Analista Crediticio

Cuenta: 22111096

Nº	Función Asignada	Actividades Por Realizar	Criterio de Logro	Recursos Necesarios	Fecha Inicio	Fecha Fin	Resultados
1	Recuperación de Facturas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar facturas a concesionarias vía correo 2. Confirmar en CBP el estado de "recuperada" 3. Coordinar entrega física con repartidor 	Al menos 80 facturas recuperadas al mes	Outlook, CBP, Excel, AS400	12/05/2025	12/06/2025	Se cumplió con la meta establecida
2	Gestión Documental y Envío a Custodia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enviar facturas físicas a custodia 2. Confirmar cambio de sub-estado en plataforma CBP 	100% de documentación enviada correctamente y a tiempo	CBP, Excel	12/05/2025	12/06/2025	Se enviaron todas las facturas recuperadas a Custodia a excepción de las que tenían error
3	Elaboración de Reportes e Indicadores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte lunes de facturas expiradas 2. Reporte mensual de facturas recuperadas 3. Reporte mensual de facturas enviadas a custodia 	3 reportes mensuales completos y presentados a tiempo	Excel, Power BI, CBP	12/05/2025	12/07/2025	Se completaron y se enviaron los reportes a los supervisores
4	Control y Trazabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión y conciliación de errores de recuperación 	100% de registros verificados y actualizados	CBP, Excel, AS400	12/05/2025	12/07/2025	Durante el mes se revisaron más de 80 facturas, donde le dio el seguimiento apropiado a aquellas que tenían errores
5	Apoyo Operativo y Validación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar llamadas de constancia laboral 2. Responder solicitudes de analistas 3. Apoyo en tareas generales del área 	Todas las tareas realizadas con éxito	Teléfono (Pure Cloud), Excel, Outlook	12/05/2025	12/07/2025	Se apoyó a los demás analistas del área, ya sea en llamadas o apoyo de tareas
6	Análisis de Casos (Libranzas Pre-Aprobadas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar datos de cliente 2. Revisar frecuencia de pago de cliente 3. Determinar la fecha de pago adecuada 4. Enviar a Desembolso 	Analizar y determinar la mejor frecuencia de pago para el cliente, cumpliendo con la meta diaria de 45 a 50 casos	CBP, AS400	18/08/2025	30/09/2025	Se analizaron casos diarios, cumpliendo con la meta de diaria de 45 a 50 casos

Fuente: Elaboración Propia (2025)

2. Capítulo II

2.1 Actividades Primarias

2.1.1 Recuperación de Facturas de Concesionarias

Una de las funciones más importantes realizadas durante la práctica profesional fue el proceso de recuperación de facturas de concesionarias, el cual constituye una parte esencial del flujo operativo del área de Créditos y Personas. Esta actividad tiene como objetivo recuperar mensualmente al menos 80 facturas, las cuales corresponden a vehículos financiados a través de préstamos otorgados por el banco.

El proceso inicia con el envío de correos electrónicos a las concesionarias responsables de emitir las facturas. Estas comunicaciones deben ser claras, formales y contener los datos necesarios para que el personal de las agencias pueda ubicar y preparar los documentos. Posteriormente, se da un seguimiento constante a las respuestas recibidas, utilizando el correo institucional y, en algunos casos, contacto telefónico. Una vez que la concesionaria confirma la disponibilidad del documento, se procede a coordinar la recolección con el repartidor asignado. Este colaborador realiza el traslado físico de las facturas hacia la sede principal.

Al recibir las facturas, se verifica que los datos físicos coincidan con la información previamente registrada en el sistema CBP. Este sistema es utilizado para gestionar el estado de las facturas, pasando de “no recuperadas” a “recuperadas”. Este paso, denominado “rebaja”, garantiza que exista un control documental actualizado, lo cual es crucial para asegurar la trazabilidad en los procesos financieros del banco.

Además, una vez que las facturas han sido validadas y actualizadas en CBP, se procede a enviarlas al área de Custodia, encargada del archivo físico de los documentos. Este manejo cuidadoso de los documentos originales es fundamental, ya que los mismos pueden ser requeridos en procesos de devolución a clientes tras la cancelación de sus préstamos.

Esta actividad desarrolló habilidades como la comunicación efectiva, seguimiento riguroso, organización documental y dominio de plataformas tecnológicas, además de fomentar el cumplimiento de metas mensuales bajo presión operativa.

Tabla 2. Aprendizaje y Área de Oportunidad en la Recuperación de Facturas

APRENDIZAJE OBTENIDO
Se desarrollaron habilidades para gestionar eficientemente procesos operativos, como la recuperación de facturas, mejorando en comunicación escrita y seguimiento a través del correo institucional, así como la validación y actualización de datos en plataformas como CBP.
ÁREAS DE OPORTUNIDAD PROFESIONAL
Fortalecer la velocidad y precisión al realizar actualizaciones en CBP y al clasificar físicamente grandes cantidades de documentos en períodos limitados, además de optimizar los tiempos de respuesta al gestionar múltiples solicitudes con diferentes concesionarias.

Fuente: Elaboración Propia (2025)

2.1.2 Reporte de Facturas No Recuperadas (Reporte de los Lunes)

Una de las actividades semanales desarrolladas durante la práctica profesional fue la elaboración del reporte de facturas no recuperadas, comúnmente conocido como el “reporte de los lunes”. Este informe tiene como finalidad proporcionar una visión clara del estado actual de las facturas solicitadas a concesionarias, especialmente aquellas que han sobrepasado el tiempo estimado de recuperación y, por tanto, se consideran vencidas o expiradas. El proceso inicia con la revisión de la base de datos en la que se registran las facturas solicitadas y aquellas que aún no han sido recuperadas. A través de filtros por fechas y estados, se identifican las facturas que permanecen pendientes, clasificándolas según su nivel de urgencia: en tiempo, por expirar o ya expiradas. Esta clasificación permite priorizar acciones y redirigir los esfuerzos de recuperación hacia las facturas con mayor retraso.

Una vez organizada la información, se elabora un documento en Excel que resume la cantidad de facturas vencidas agrupadas por zona o concesionaria. Este informe se remite cada lunes por la mañana al equipo de trabajo y a la supervisora del área, permitiendo así el monitoreo semanal del avance en las gestiones. Este reporte representa una herramienta clave para tomar decisiones y asignar responsabilidades. Además, permite mantener la

trazabilidad del proceso y detectar patrones de atraso con ciertas agencias. La elaboración constante de este documento fortalece el sentido de responsabilidad y el pensamiento crítico, ya que obliga a interpretar datos en función del contexto operativo. La calidad del informe depende del manejo adecuado de Excel, la actualización constante de la información y la capacidad para identificar errores en la clasificación. Esta actividad fomenta la organización, el manejo de datos y la comunicación efectiva con el equipo de recuperación de facturas.

Tabla 3. Aprendizaje y Área de Oportunidad en Reporte de Facturas No Recuperadas

APRENDIZAJE OBTENIDO
Se reforzaron habilidades para clasificar, analizar y reportar información crítica de manera sistemática, desarrollando criterio para identificar prioridades dentro del proceso de recuperación de documentos.
ÁREAS DE OPORTUNIDAD PROFESIONAL
Se debe mejorar la automatización del reporte para reducir el tiempo de elaboración semanal, y optimizar el seguimiento de facturas expiradas mediante alertas y filtros avanzados.

Fuente: Elaboración Propia (2025)

2.1.3 Actualización en Plataforma CBP

Durante la práctica profesional, una de las tareas técnicas más relevantes fue la actualización de la plataforma CBP. Esta herramienta interna permite llevar un control sistemático de las facturas relacionadas con los créditos otorgados a clientes, en particular, el estado de recuperación documental. Esta plataforma es esencial para mantener registros confiables, actualizados y accesibles para los distintos departamentos del banco. El proceso de actualización en CBP comienza una vez que las facturas físicas han sido recuperadas desde las concesionarias. Al recibir estos documentos, se procede a revisar que los datos físicos (como número de factura, nombre del cliente, monto y zona) coincidan exactamente con los registrados en CBP. Esta verificación es fundamental para

asegurar la integridad de la información. En caso de discrepancias, se deben reportar los errores o hacer los ajustes necesarios antes de continuar. Una vez confirmada la exactitud de los datos, se procede a cambiar el estado de las facturas de “no recuperadas” a “recuperadas”. Este paso, conocido como “rebaja”, es vital para reflejar correctamente la evolución del proceso de recuperación documental. Además, la plataforma permite agregar observaciones adicionales que facilitan futuras consultas o auditorías CBP también es utilizada para filtrar información en función de fechas, zonas o estados, lo que permite generar reportes internos o extraer datos relevantes para supervisión. La correcta actualización de esta plataforma tiene un impacto directo en los indicadores del área, ya que el número de facturas recuperadas y su oportunidad influyen en los niveles de eficiencia mensual. Esta tarea exige precisión, atención al detalle y agilidad en el manejo de sistemas digitales. La experiencia permitió desarrollar competencias técnicas y reforzar la importancia de la trazabilidad documental dentro de una institución financiera.

Tabla 4. Aprendizaje y Área de Oportunidad en Plataforma CBP ¹¹

APRENDIZAJE OBTENIDO
Se adquirieron conocimientos de cómo manejar con seguridad la plataforma CBP, validando datos y asegurando la actualización del estado de facturas conforme a los protocolos del banco
ÁREAS DE OPORTUNIDAD PROFESIONAL
La velocidad en la validación de grandes volúmenes de datos y familiarizarme más con las funciones avanzadas de la plataforma para facilitar los filtros y el seguimiento.

Fuente: Elaboración Propia (2025)

¹¹ Consultar anexos

2.1.4 Manejo de Documentos con Custodia

Una tarea complementaria al proceso de recuperación de facturas es el manejo documental con el área de Custodia. Esta unidad es responsable de resguardar físicamente las facturas recuperadas de los créditos otorgados por el banco. La correcta gestión de estos documentos es indispensable, ya que se trata de respaldos legales que pueden ser requeridos por los clientes en caso de cancelación de préstamos o finiquitos.

El proceso inicia con la clasificación y escaneo de las facturas recibidas. Se elabora una copia digital como respaldo y, si se requiere, una copia física adicional. Posteriormente, se preparan paquetes organizados por zona o tipo de crédito, acompañados de una hoja de control que detalla el contenido del envío: número de factura, cliente, zona y fecha de recuperación. Esta hoja facilita la verificación cruzada en Custodia.

Una vez que el paquete está completo, se envía físicamente al área de Custodia, ya sea de forma directa o a través del repartidor. Al recibirlo, el personal de Custodia firma un acuse que se archiva como constancia de entrega. Estos documentos quedan resguardados hasta que se presenta un escenario de devolución: cuando un cliente paga su crédito, los oficiales prendarios solicitan los documentos al auxiliar, quien a su vez los pide a Custodia, los recibe, verifica, y entrega formalmente.

Este flujo de documentos requiere seguimiento riguroso y una comunicación efectiva con las diferentes áreas involucradas. Además, garantiza que los clientes reciban sus documentos completos y en buen estado, lo cual fortalece la confianza en la institución.

El manejo con Custodia consolidó habilidades de organización, archivo y trazabilidad, así como la responsabilidad de manipular documentación sensible bajo procedimientos formales.

Tabla 5. Aprendizaje y Área de Oportunidad en Manejo de documentos con Custodia

APRENDIZAJE OBTENIDO
Se desarrollaron habilidades para clasificar, archivar y coordinar el flujo físico de documentos oficiales, asegurando el cumplimiento de los procesos internos del banco.

ÁREAS DE OPORTUNIDAD PROFESIONAL
<p>Optimizar el tiempo de preparación de paquetes, reduciendo errores en listados y fortaleciendo la comunicación con Custodia para asegurar entregas más ágiles.</p>

Fuente: Elaboración Propia (2025)

2.1.5 Reporte Mensual de Facturas Recuperadas

Este reporte, elaborado una vez al mes, tiene como objetivo medir la eficiencia en la recuperación de facturas durante un periodo determinado. Se basa en la meta mensual asignada, que generalmente es de 80 facturas, y refleja cuántas se lograron recuperar efectivamente dentro del mes en curso. El reporte comienza con la consolidación de los datos registrados durante las semanas anteriores en CBP y las hojas de control internas. Se clasifican las facturas por zona, fecha de recuperación y concesionaria, permitiendo un análisis detallado del comportamiento del proceso. Esta información es procesada en Excel y, en algunos casos, representada gráficamente para facilitar su lectura.

Una vez completado, el informe se presenta a la supervisora del área de Créditos y Personas, quien lo utiliza para evaluar el rendimiento del auxiliar en prácticas y del equipo en general. Este análisis permite identificar retrasos sistemáticos con ciertas concesionarias, verificar si se alcanzó la meta mensual y tomar decisiones correctivas si es necesario. La actividad permite desarrollar habilidades de análisis, manejo de herramientas de ofimática, interpretación de métricas y responsabilidad sobre resultados cuantificables.

Tabla 6. Aprendizaje y Área de Oportunidad en Reporte de Facturas Recuperadas

APRENDIZAJE OBTENIDO
<p>Se obtuvieron habilidades en la elaboración de reportes mensuales y análisis de desempeño con base en metas, desarrollando una mayor conciencia sobre la importancia del cumplimiento de objetivos.</p>
ÁREAS DE OPORTUNIDAD PROFESIONAL

Automatizar ciertos pasos del reporte mensual y aplicar formatos más eficientes de presentación para facilitar su revisión por parte de los supervisores.

Fuente: Elaboración Propia (2025)

2.1.6 Reporte de Facturas Enviadas a Custodia

Este reporte permite conocer cuántas facturas recuperadas han sido enviadas efectivamente al área de Custodia y cuántas aún están pendientes de entrega. Se elabora mensualmente y proporciona un panorama detallado de las facturas clasificadas en tres categorías: en tiempo, por expirar y expiradas. Para su elaboración, se recopilan los datos de CBP y los listados internos de entrega. Se verifica que cada factura recuperada haya sido incluida en algún envío a Custodia y que exista una constancia de entrega. Las facturas que aún no han sido enviadas son marcadas y priorizadas para la siguiente semana. Este informe es útil para mantener un flujo documental organizado, evitar atrasos y garantizar que los documentos estén disponibles en Custodia cuando se necesiten. Además, permite detectar cuellos de botella o fallos en la cadena de entrega. La actividad fomenta la organización documental, el cumplimiento de protocolos de archivo y el trabajo colaborativo interdepartamental.

Tabla 7. Aprendizaje y Área de Oportunidad en Reporte de Facturas Enviadas a Custodia

APRENDIZAJE OBTENIDO
Capacidad obtenida para llevar seguimiento al flujo documental y mantener al día el estado de entrega de facturas al área correspondiente.
ÁREAS DE OPORTUNIDAD PROFESIONAL
Mejorar la planificación semanal de entregas a Custodia y asegurar la consolidación diaria de facturas para evitar acumulaciones mensuales.

Fuente: Elaboración Propia (2025)

2.1.7 Revisión y Envío de Libranzas Preaprobadas a Desembolso

La revisión de libranzas preaprobadas es una actividad clave dentro del proceso crediticio, ya que permite verificar que cada solicitud presentada por los clientes cumpla con las condiciones establecidas antes de ser desembolsada. El procedimiento inicia en el área de Servicio al Cliente, donde el oficial recibe la solicitud del cliente y la registra en el sistema. Posteriormente, esta información llega a la bandeja del analista, quien debe realizar una verificación detallada de la misma.

En esta etapa, se revisan aspectos fundamentales como el monto solicitado y el plazo definido, el cual se encuentra estandarizado en periodos de 24, 36, 48, 60 o 72 meses. Se valida que la petición del cliente se ajuste a estos límites y que exista congruencia entre la cantidad solicitada y la capacidad de pago. Asimismo, se examina la frecuencia de pago del cliente, que puede ser quincenal, semanal o mensual, determinando con precisión los días en que recibe sus ingresos. Esta verificación resulta esencial para identificar la frecuencia de pago más adecuada, de manera que las cuotas del crédito no generen saldos negativos ni comprometan la estabilidad financiera del solicitante.

Otro punto crítico del análisis es la fecha de desembolso, que no debe coincidir ni quedar demasiado cercana a la primera fecha de pago, ya que esto podría dificultar la planificación del cliente y aumentar el riesgo de incumplimiento. Una vez completadas estas validaciones, el analista autoriza la solicitud y la envía al área de Desembolso, donde se concreta la operación.

Esta labor es un trabajo en equipo, pues involucra la interacción inicial con el cliente, el registro del oficial de servicio y la validación técnica del analista. Gracias a este flujo, se asegura la correcta colocación de créditos, minimizando riesgos y garantizando la satisfacción del cliente.

Tabla 8. Aprendizaje y Área de Oportunidad en 7 Revisión y Envío de Libranzas Preaprobadas a Desembolso

APRENDIZAJE OBTENIDO
Capacidad adquirida para analizar solicitudes crediticias, validar plazos, montos y frecuencias de pago, asegurando que el desembolso se realice en condiciones óptimas.
ÁREAS DE OPORTUNIDAD PROFESIONAL
Mejorar la coordinación interdepartamental para agilizar tiempos de revisión y optimizar la planificación de desembolsos evitando choques con las fechas de pago iniciales.

Fuente: Elaboración Propia (2025)

2.2. Actividades secundarias

2.2.1 Gestión de Documentos con Custodia por Finiquito

Una de las actividades secundarias realizadas durante la práctica profesional fue la gestión de documentos relacionados con préstamos cancelados, conocidos como finiquitos. Este proceso es clave en la atención al cliente, ya que, al saldar la totalidad de su préstamo, el cliente tiene derecho a recuperar la documentación original que había sido resguardada por el banco, como facturas o garantías.

La gestión inicia cuando el oficial prendario informa que un cliente ha finalizado el pago de su crédito y requiere sus documentos. En ese momento, se realiza la solicitud a Custodia, que es el área encargada del resguardo físico de dichos documentos. La solicitud se lleva a cabo mediante correo institucional, adjuntando los datos del cliente y la descripción precisa del documento requerido.

Una vez que Custodia ¹²confirma la disponibilidad del documento, este es entregado físicamente al auxiliar de crédito, quien lo verifica para asegurar que corresponda al cliente correcto. Luego, se entrega al oficial prendario responsable de su devolución al

¹² Consultar anexos

cliente. Esta entrega debe hacerse con cuidado y dejando evidencia del traspaso mediante firmas de recibido o registros internos. Esta gestión requiere precisión, responsabilidad y una comunicación fluida entre áreas. Además, representa una oportunidad para fortalecer la atención centrada en el cliente, ya que estos documentos son de carácter legal y su entrega puntual y segura genera confianza en la institución.

2.2.3 Confirmación de Constancias Laborales

Otra actividad secundaria de gran relevancia fue la confirmación de constancias laborales. Este proceso tiene como objetivo verificar la autenticidad de los documentos laborales presentados por los clientes al solicitar un crédito. Dicha validación es crucial para evitar fraudes y garantizar que la información laboral sea real, actual y coherente con los ingresos declarados. El proceso inicia con la recepción de una solicitud por parte de los analistas de crédito, quienes remiten los casos específicos que requieren confirmación. Posteriormente, se procede a realizar llamadas telefónicas a las empresas donde supuestamente labora el cliente. Durante la llamada se verifica información clave como: nombre del empleado, puesto, fecha de ingreso, salario, tipo de contrato y si hay deducciones aplicadas. En algunos casos también se consulta si la empresa continúa operando y si existe algún contacto responsable que pueda confirmar dicha información.

Una vez recolectada la información, esta se registra cuidadosamente y se remite nuevamente al analista correspondiente para que pueda integrar la verificación al análisis del crédito. La claridad, precisión y rapidez en este proceso son esenciales, ya que la entrega o aprobación del crédito puede depender de ello. Esta actividad desarrolló habilidades comunicativas, manejo telefónico formal y análisis de datos laborales. También reforzó el criterio profesional necesario para identificar irregularidades en los documentos o respuestas inconsistentes.

2.2.4 Organización y Resguardo de Facturas Físicas

Una tarea secundaria constante fue la organización y resguardo de las facturas físicas una vez que estas eran recuperadas. Aunque en muchas instituciones la digitalización ha ganado protagonismo, en el área de Créditos y Personas de BAC Credomatic, el manejo físico de documentos sigue siendo una parte esencial del proceso, ya que las facturas recuperadas son documentos originales con valor legal. Una vez que se reciben las facturas de las concesionarias y se actualiza su estado en CBP, se procede a clasificarlas

cuidadosamente. Estas se agrupan por zona, tipo de cliente o fecha de recuperación, y se colocan en sobres o carpetas específicas, con etiquetas que facilitan su identificación. Este orden es clave para evitar extravíos y para que la entrega a Custodia se realice de forma organizada. Durante el tiempo en que las facturas permanecen bajo custodia interna antes de su envío formal, es necesario mantenerlas protegidas, evitar su deterioro y asegurar que estén accesibles ante cualquier solicitud de verificación. Además, esta organización permite cumplir con los tiempos de entrega a Custodia y facilita la elaboración de los reportes mensuales. Esta actividad, aunque operativa, es fundamental para el cumplimiento de los procesos internos, y su correcta ejecución contribuye a mantener la confianza de los clientes y del personal del banco en la gestión documenta

3. Capítulo III

3.1 Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
<p>El ambiente laboral es muy positivo, con un fuerte compañerismo y buena comunicación entre el equipo.</p> <p>La comunicación con el supervisor y jefe es fluida, lo que facilita la coordinación y resolución de dudas.</p> <p>Se dispone de herramientas adecuadas para el trabajo, incluyendo plataformas digitales y capacitaciones.</p> <p>La colaboración con otras áreas de la organización es buena, lo que contribuye a procesos más integrados.</p>	<p>Expansión fuerte en cartera de préstamos en Honduras</p> <p>Impulso al financiamiento de Mipymes</p> <p>Alianzas con organismos multilaterales para potenciar créditos</p> <p>Inclusión financiera con productos digitales innovadores para créditos</p>
Debilidades	Amenazas
<p>A veces falta claridad y coherencia en los procesos internos, lo que genera desorganización.</p> <p>La entrega de accesos y equipos es lenta o inconsistente, afectando el desempeño oportuno.</p> <p>Algunos capacitadores no dominan las tareas que deben enseñar, lo que obliga a los colaboradores a investigar por su cuenta.</p>	<p>Alta competencia en el mercado crediticio centroamericano</p> <p>Inconsistencias en tasas y condiciones de créditos al consumidor</p> <p>Prácticas cuestionables y falta de claridad en productos de crédito</p>

Fuente: Elaboración Propia (2025)

3.2 Implementaciones

3.2.1 Libro Excel Compartido para Trazabilidad de Documentos a Custodia

3.2.1.1 Justificación Antes de la implementación, la trazabilidad de documentos enviados a custodia dependía de un archivo Excel que se compartía por correo cada semana. Este esquema generaba versiones desactualizadas, consultas repetitivas del área de negocios y riesgos de error por duplicidad o pérdida de información. Además, la coordinación por email crea cuellos de botella (búsquedas, reenvíos, confirmaciones) y resta tiempo operativo a tareas de mayor valor. La literatura de productividad respalda que el uso de plataformas colaborativas (hojas de cálculo compartidas) reduce tiempos de coordinación y errores al centralizar la “fuente de la verdad” y habilitar el trabajo sincrónico/asíncrono en un único repositorio. En entornos educativos y administrativos, el uso de Google Sheets/Excel online ha mostrado mejoras en organización, colaboración y resultados al disminuir reprocesos y dispersión de archivos, efectos extrapolables a equipos administrativos/financieros corporativos cuando la tarea es principalmente registro, control y consulta de datos. Esta justificación se sostiene en que la herramienta sustituye comunicación ineficiente por acceso transparente y actualizado, elevando la productividad en el flujo “solicitar–recibir–verificar–liberar”.

3.2.1.2 Descripción de la implementación Se creó un libro Excel compartido en línea, accesible para el auxiliar encargado de la trazabilidad (con permisos de edición) y para los oficiales de negocios (con permisos de solo lectura). Este libro funciona como un registro centralizado y actualizado en tiempo real, que evita el intercambio de archivos por correo y las consultas repetitivas.

El libro se organiza en varias hojas para cubrir todo el ciclo de los documentos:

Documentos disponibles: registro principal donde el auxiliar anota los datos de cada cliente cuando los documentos ya están listos para ser reclamados. Contiene los campos esenciales:

- Nombre del cliente
- Número de préstamo
- Número de factura
- Número de cuenta del cliente
- Número de prenda
- Indicación de si incluye o no finiquito

Documentos entregados: hoja donde, mediante un simple copiar y pegar, se trasladan los registros de los documentos que ya fueron entregados. Se añade además el dato de a quién se entregaron, para mantener el seguimiento histórico.

Histórico de entregas: sirve como respaldo y facilita la verificación posterior en caso de auditorías o consultas internas.

Metodología de aplicación:

El proceso consistió en migrar el antiguo Excel que se compartía por correo a una versión en línea, depurando las columnas para dejar solo los campos realmente necesarios. Se cargó la información vigente y se configuraron las hojas para diferenciar documentos disponibles y entregados. Posteriormente, se compartió el enlace único con los oficiales de negocios y se eliminó el envío semanal por correo. Se brindó una capacitación breve (aproximadamente 20 minutos) para mostrar cómo acceder al libro, consultar y filtrar la información. Con esta implementación, los oficiales de negocios pueden verificar al instante si los documentos de un cliente están disponibles o ya fueron entregados, agilizando el proceso de confirmación con el cliente y evitando demoras innecesarias.

3.2.1.3 Impacto de la implementación La implementación del libro Excel compartido permitió una mayor fluidez en la entrega de documentos a custodia y redujo significativamente las consultas repetitivas de los oficiales de negocios. Antes, cada verificación con un cliente podía generar entre 5 y 10 minutos de espera, mientras el oficial solicitaba al auxiliar confirmar si los documentos estaban disponibles. Este tiempo, aunque breve, se repetía constantemente durante la jornada, acumulando demoras e incomodidad para el cliente.

Con la herramienta, el oficial puede consultar de inmediato el estado de los documentos directamente en el Excel compartido, sin depender de intermediarios ni esperar respuestas. La centralización de la información en un único archivo y la actualización constante redujeron los errores por versiones desactualizadas y mejoraron el cumplimiento de los tiempos de respuesta. En general, el proceso de solicitud, verificación y entrega de documentos se volvió más ágil y ordenado, disminuyendo los cuellos de botella y aumentando la productividad operativa, además de brindar una atención más rápida y eficiente al cliente.

3.2.2 Gráficos Comparativos de Facturas

3.2.2.1 Justificación Antes de la implementación de los gráficos comparativos, el análisis de facturas recuperadas, vencidas o próximas a expirar se realizaba de manera manual, a partir de consultas individuales en diferentes fuentes de información. Esto generaba duplicidad de esfuerzos, demoras en la obtención de reportes y dificultades para visualizar de manera clara la situación de cada concesionaria. Adicionalmente, no existía un seguimiento uniforme del estado de las facturas según su ubicación: si estaban bajo custodia, en el área interna o en poder de la concesionaria, lo que limitaba la capacidad de tomar decisiones oportunas para la recuperación de los documentos. La literatura reciente sobre visualización de datos indica que los gráficos comparativos permiten identificar patrones, detectar riesgos y priorizar acciones de manera más eficiente, facilitando la interpretación de grandes volúmenes de información (Knafllic, 2024). Por ello, la creación de gráficos automáticos que muestren la recuperación de facturas, su vencimiento y su ubicación optimiza el análisis, reduce errores y fortalece el control interno de la información.

3.2.2.2 Descripción de la implementación La implementación consistió en el desarrollo de un conjunto de gráficos interactivos en Power BI, utilizando como fuente la base de datos interna del banco, la cual consolida información detallada de todas las concesionarias: Auto Excel, Corporación Jaar, Corporación Flores, HN Autos, Imvesa, Yude, Casa Jaar y Grupo Q, entre otras. Los gráficos se organizaron en tres categorías principales: facturas recuperadas, facturas vencidas y facturas por expirar, permitiendo a los analistas identificar rápidamente la situación de cada factura y priorizar acciones de seguimiento. Cada gráfico se complementó con un desglose del estado de custodia, diferenciando entre facturas en custodia, en el área interna del banco o en poder de la concesionaria.

Para la visualización, se emplearon gráficos de barras para comparativas entre concesionarias, gráficos circulares para mostrar proporciones de estados de las facturas y líneas de tendencia para analizar la evolución mensual de las recuperaciones. Se implementaron filtros dinámicos y segmentaciones que permiten al usuario seleccionar rangos de fechas, concesionarias específicas o estados particulares, optimizando el análisis y la toma de decisiones.

Los datos se actualizaron automáticamente mediante conexión directa a Power BI, lo que garantiza la consistencia y actualidad de la información, y permite exportarlos para informes o auditorías internas sin necesidad de intervención manual. La fase piloto incluyó 500 registros de facturas, ajustes en filtros, validaciones de datos y segmentaciones, así como una capacitación de 15 minutos al personal, asegurando un uso ágil y comprensible de la herramienta. Esta implementación no solo facilita la visualización rápida de indicadores clave, sino que también mejora la trazabilidad, fortalece el control interno y proporciona una base confiable para decisiones estratégicas sobre la gestión de facturas.

3.2.2.3 Impacto de la implementación La creación de gráficos comparativos en Power BI permitió transformar completamente el análisis de facturas dentro del área, reduciendo los tiempos de revisión de aproximadamente 2 horas por semana a solo 20 minutos, lo que representa un ahorro mensual estimado de 6 horas de trabajo por analista. Esta reducción de tiempos impacta directamente en la eficiencia operativa, liberando recursos que pueden ser destinados a otras tareas de mayor valor agregado. Los gráficos incluyen comparativas entre concesionarias, como Auto Excel, Corporación Jaar, Corporación Flores, HN Autos, Imvesa, Yude, Casa Jaar y Grupo Q, permitiendo identificar de manera rápida cuáles presentan mayor o menor cantidad de facturas pendientes, y cuáles requieren acciones prioritarias para su recuperación. Asimismo, se visualiza de forma clara el estado de cada factura —si se encuentra bajo custodia, en el área interna o en la concesionaria— lo que fortalece la trazabilidad y el control interno. La implementación de estas visualizaciones también ha reducido significativamente los errores por interpretación de datos, al presentar información organizada, estandarizada y fácilmente comprensible. La disponibilidad inmediata de información confiable contribuye a una toma de decisiones más oportuna, mejora el seguimiento gerencial y asegura que los reportes y auditorías puedan realizarse con mayor precisión y eficiencia, consolidando un control integral sobre la gestión de facturas y fortaleciendo los procesos administrativos del área.

3.2.3 Dashboard de Mora Temprana en Libranzas (Fecha de Desembolso vs. Fecha de Pago)

3.2.3.1 Justificación En el análisis de libranzas preaprobadas¹³, uno de los principales retos es definir la fecha óptima de desembolso, que idealmente debe coincidir con la fecha en que el cliente recibe su salario. Antes de la implementación, este control se hacía de manera manual, verificando la frecuencia de pago y sugiriendo una fecha aproximada. Sin embargo, esta práctica presentaba dos problemas: (1) alta dependencia del criterio individual del analista, y (2) dificultad para comprobar si los desembolsos realmente se alineaban con las fechas de nómina. Esto aumentaba el riesgo de mora temprana, es decir, retrasos en la primera o segunda cuota del préstamo, un indicador crítico en la gestión crediticia.

La literatura reciente en finanzas y banca en Latinoamérica sostiene que alinear los pagos de créditos con las fechas de ingreso de los clientes reduce significativamente la morosidad inicial y mejora la capacidad de pago. Por ello, se planteó como solución la creación de un dashboard de mora¹⁴ temprana, que compara de forma automática la fecha de desembolso, la fecha de pago de nómina y los días de atraso, generando alertas visuales de riesgo.

3.2.3.2 Descripción de la implementación El Dashboard de Mora Temprana fue desarrollado en Power BI con el objetivo de identificar riesgos en los primeros 30 días posteriores al desembolso de créditos bajo la modalidad de libranza. Para ello, se diseñó un modelo de datos estructurado en Excel que incluyó información clave como número de cliente, fecha de desembolso, fecha de pago de nómina (con frecuencias semanal, quincenal o mensual), fecha de primer vencimiento y días de atraso dentro del rango de 0 a 30 días.

El panel se organizó en torno a indicadores estratégicos (KPIs) que permiten un monitoreo integral: porcentaje de clientes cuya primera cuota coincide ± 3 días con la fecha de nómina, tasa de mora temprana y número de casos en riesgo de incumplimiento en el primer mes. Estos indicadores se complementan con visualizaciones dinámicas: un gráfico de barras que cruza desembolsos y fechas de nómina, una línea de tendencia que muestra la evolución mensual de la mora temprana y un semáforo de alertas que clasifica

¹³ Consultar glosario

¹⁴ Consultar glosario

a los clientes según su nivel de riesgo (verde: sin riesgo, amarillo: desfase de 4–7 días, rojo: desfase mayor a 7 días).

La metodología de implementación constó de cuatro etapas: (1) recolección de datos históricos del último semestre de libranzas desembolsadas, (2) estructuración de la base en Excel con campos estandarizados, (3) carga y modelado en Power BI con diseño de panel interactivo, y (4) capacitación de 30 minutos a los analistas para interpretar alertas y ajustar la programación de desembolsos.

Con esta herramienta, los analistas dejaron de depender únicamente de su criterio, disponiendo ahora de un soporte visual y objetivo para la toma de decisiones en la gestión preventiva del riesgo.

3.2.3.3 Impacto de la implementación La implementación del Dashboard de Mora Temprana en Power BI fortaleció de forma notable la eficiencia operativa del área responsable de la gestión de libranzas. Antes de contar con esta herramienta, el monitoreo de los clientes en riesgo de caer en mora durante los primeros 30 días dependía de reportes manuales, lo que implicaba tiempo adicional en la recopilación de datos, consolidación de información de distintas fuentes y seguimiento caso por caso. Esto generaba retrasos en la toma de decisiones y limitaba la capacidad preventiva del equipo.

Con la puesta en marcha del dashboard, la información relevante sobre la cartera en mora temprana pasó a estar disponible en tiempo real, integrada en un solo entorno visual e interactivo. Esto permitió que los analistas y oficiales pudieran detectar con mayor anticipación a los clientes con señales de riesgo y priorizar su gestión. Al centralizar los datos, se redujo la dispersión de archivos y se evitó la duplicidad de esfuerzos.

El dashboard también contribuyó a estandarizar los criterios de seguimiento, ya que todos los involucrados consultan la misma fuente de información y toman decisiones basadas en indicadores uniformes. Además, la gerencia cuenta ahora con métricas más claras para evaluar el comportamiento de la mora temprana y tomar medidas correctivas con mayor rapidez.

3.3 Propuestas Para la Organización

3.3.1 Estandarización de solicitudes y confirmación de productos adicionales – Auto

3.3.1.1 Justificación En el proceso de venta de vehículos con financiamiento, se ha identificado una ineficiencia crítica relacionada con los cambios realizados por los clientes en los productos y servicios adicionales, tales como seguros, dispositivos GPS u otros accesorios. Estas modificaciones suelen efectuarse después de la firma de la solicitud de crédito, lo que genera re-trabajo administrativo, incrementa la carga operativa del equipo y provoca demoras en la autorización y desembolso del crédito, así como en la entrega oportuna del vehículo.

Actualmente, la práctica de solicitar la firma del cliente antes de definir completamente los productos y servicios adicionales introduce un riesgo significativo de inconsistencias en la documentación contractual. Esta situación obliga a los analistas y al personal del área de Desembolso a realizar ajustes manuales posteriores, lo que no solo incrementa el tiempo de procesamiento, sino que también aumenta la probabilidad de errores en los registros y disminuye la trazabilidad del proceso.

Para abordar esta problemática, se propone la reestructuración del procedimiento de captura y firma de solicitudes, estableciendo un formato estandarizado, disponible tanto en medio digital como físico, que asegure que la firma del cliente se realice únicamente cuando todos los productos y servicios adicionales hayan sido definidos, acordados y aceptados. La implementación de esta medida no solo optimizará el flujo de trabajo, sino que también garantizará mayor claridad, eficiencia y trazabilidad, al tiempo que reducirá los riesgos de errores y retrasos, contribuyendo a la mejora continua de la calidad del servicio y de la experiencia del cliente en el proceso de financiamiento automotriz.

3.3.1.2 Sustento teórico La estandarización de procesos en el sector automotriz se ha consolidado como un elemento estratégico para mejorar la eficiencia operativa, reducir errores y elevar la satisfacción del cliente. En un entorno caracterizado por la competencia y la exigencia de los consumidores, contar con procedimientos claros, uniformes y replicables permite a las concesionarias optimizar sus operaciones y garantizar un servicio de calidad.

De acuerdo con Fuentes y Rojas (2018), la estandarización de operaciones, particularmente en el área de servicio postventa de empresas automotrices, posibilita establecer protocolos claros y consistentes, lo que reduce la variabilidad en la atención y disminuye los costos asociados a reprocesos. Este enfoque no solo incrementa la eficiencia en la ejecución de tareas, sino que también mejora la percepción del cliente, que recibe un servicio más confiable y uniforme. Por su parte, Pérez Plata (2024) enfatiza que la ausencia de estandarización y automatización en los procesos de entrega de vehículos puede generar retrasos significativos y pérdidas económicas, tanto para la concesionaria como para los clientes. Dichos retrasos, frecuentemente ocasionados por ajustes manuales o falta de coordinación entre áreas, comprometen la experiencia del comprador e impactan negativamente en los indicadores de satisfacción y fidelización. A esta visión se suma la aportación de Velneo (2024), quien señala que la implementación de sistemas de gestión especializados —como los ERP (Enterprise Resource Planning) y CRM (Customer Relationship Management)— favorece la organización de los procesos internos, al proporcionar herramientas que facilitan la estandarización, minimizan los errores humanos y permiten un mayor control sobre las actividades críticas. Estas tecnologías contribuyen a integrar información en tiempo real, favoreciendo la trazabilidad de cada operación y fortaleciendo la toma de decisiones. Asimismo, la estandarización de procesos tiene un impacto directo en la trazabilidad de los productos y servicios contratados por el cliente. Lanchimba Zambrano (2024) destaca que un flujo de trabajo ordenado y estandarizado garantiza que los productos adicionales, como seguros, GPS o accesorios, estén debidamente confirmados antes de la firma final del contrato. En la misma línea, Kizeo Forms (2024) resalta que los formatos estandarizados, tanto en papel como digitales, reducen el margen de error, facilitan el registro uniforme de datos y optimizan la comunicación entre las áreas involucradas. Estos hallazgos respaldan la necesidad de implementar un formato estandarizado y un flujo de firma diferido en el área de ventas de vehículos, asegurando que los productos adicionales sean acordados y aceptados previamente a la formalización contractual. Este enfoque no solo incrementa la eficiencia operativa, sino que también refuerza la confianza del cliente, al percibir un proceso más transparente, ágil y ordenado. Por lo tanto, la estandarización de los procesos en el sector automotriz se configura como una práctica indispensable para elevar la competitividad de las concesionarias, contribuyendo a reducir costos, evitar reprocesos y garantizar experiencias de compra consistentes. La evidencia proporcionada por Fuentes y Rojas (2018); Pérez Plata (2024); Velneo (2024); Lanchimba Zambrano

(2024) y Kizeo Forms (2024) sustenta que la estandarización no es solo un recurso administrativo, sino un pilar fundamental para fortalecer la calidad, la trazabilidad y la sostenibilidad de los procesos en la industria automotriz.

3.3.1.3 Descripción de la propuesta La propuesta consiste en implementar un modelo de captura y confirmación de solicitudes estandarizado para el área de autos, cuyo objetivo principal es garantizar que los productos adicionales sean definidos y aceptados por el cliente antes de la firma final de la solicitud, evitando reprocesos, demoras y posibles inconsistencias contractuales. Este modelo busca optimizar el flujo de trabajo entre el equipo de ventas, los analistas y el área de desembolso, fortaleciendo la eficiencia operativa y la experiencia del cliente. La solución se articula a través de las siguientes acciones:

1. Formato estandarizado de solicitud:
 - Se desarrollará un documento único, disponible en formato digital y físico, que integrará de manera clara toda la información relevante. Este formato incluirá:
 - Datos del vehículo (modelo, color, número de serie).
 - Detalles del financiamiento solicitado (plazo, monto, tasa de interés si aplica).
 - Sección específica para los productos adicionales, como seguros, GPS, accesorios o garantías extendidas, cada uno con casillas de aceptación obligatoria.
 - La estructura permitirá que cada producto adicional sea revisado y expresamente aceptado por el cliente, reduciendo las dudas y la necesidad de modificaciones posteriores.
2. Firma diferida hasta la confirmación total:
 - Una de las mejoras clave es que el cliente firmará la solicitud únicamente cuando haya revisado y confirmado todos los productos y servicios adicionales.
 - Si el cliente decide realizar cambios, estos deberán gestionarse antes de la firma, lo que evitará ajustes posteriores que suelen causar demoras en el área de desembolso y en la entrega del vehículo. Esta medida incrementa la claridad del proceso y reduce riesgos de errores contractuales.

3. Registro formal de cambios previos a la firma:
 - Para garantizar trazabilidad y transparencia, cualquier modificación realizada antes de la firma será documentada en el formato, indicando fecha, hora y responsable de la modificación.
 - Este registro facilitará auditorías internas y permitirá demostrar que los ajustes fueron realizados de forma ordenada y con pleno conocimiento del cliente, fortaleciendo así el control interno.
4. Capacitación interna y guía rápida:
 - Se implementará un programa breve de capacitación para el equipo de ventas y los analistas, con el objetivo de estandarizar la forma de registrar la información y gestionar los cambios.
 - Adicionalmente, se elaborará un manual de referencia rápida que detalle los pasos a seguir cuando un cliente solicite modificaciones en los productos adicionales. Esta herramienta servirá para unificar criterios y reducir errores por falta de conocimiento del proceso.
5. Flujo sugerido del proceso:
 - El cliente selecciona el vehículo y los productos adicionales.
 - El oficial de ventas registra toda la información en el formato estandarizado.
 - El cliente revisa y confirma cada producto adicional.
 - El analista valida la información y confirma que no haya inconsistencias.
 - Una vez verificada la conformidad, el cliente firma la solicitud de forma definitiva.

Este enfoque permite que la firma final sea un paso de cierre, y no un punto intermedio, asegurando que toda la información contractual esté consolidada antes de formalizar el acuerdo. La implementación de esta propuesta reducirá los reprocesos, mejorará la coordinación entre áreas y fortalecerá la confianza del cliente, al percibir un procedimiento claro, ordenado y transparente. En conjunto, esta solución ofrece mayor control, trazabilidad y eficiencia, disminuyendo los retrasos en la entrega de los vehículos y optimizando los tiempos de trabajo de los equipos involucrados. Asimismo, refuerza el cumplimiento de las políticas internas y contribuye a la mejora continua de los procesos de financiamiento automotriz.

3.3.1.4 Impacto de la propuesta La implementación del modelo de captura y confirmación de solicitudes estandarizado en el proceso de financiamiento automotriz generará impactos significativos en los ámbitos operativo, administrativo y estratégico, contribuyendo a la mejora continua de los procesos de la organización.

En primer lugar, se logrará una reducción de los retrasos operativos, ya que los cambios en productos adicionales —como seguros, GPS o accesorios— dejarán de gestionarse después de la firma de la solicitud. Esto permitirá que los expedientes lleguen completos al área de Desembolso, agilizando la autorización final y la entrega del vehículo. La disminución de reprocesos reducirá los tiempos de espera tanto para el cliente como para los equipos internos. En segundo lugar, la propuesta fortalece la trazabilidad y el control interno, dado que todo ajuste realizado antes de la firma quedará documentado con fecha, hora y responsable. Esta trazabilidad facilita las auditorías internas, mejora la calidad de la información registrada y permite un seguimiento más preciso del cumplimiento de los protocolos establecidos. Otro beneficio clave es la mejora en la experiencia del cliente, al garantizar que la firma de la solicitud ocurra solo después de que el cliente haya revisado y confirmado cada producto adicional. Esto ofrece mayor claridad y transparencia, reduce confusiones y reclamaciones posteriores, y aumenta la satisfacción y la confianza en el proceso de compra y financiamiento. Desde el punto de vista de la gestión de personal, el proceso propuesto permitirá una optimización de los recursos humanos, ya que los analistas y el personal de Desembolso podrán dedicar más tiempo a tareas críticas y menos a la corrección de errores derivados de cambios tardíos.

Finalmente, la medida contribuye a la prevención de riesgos legales y financieros, al evitar inconsistencias contractuales y reclamaciones relacionadas con productos no confirmados, además de fomentar la estandarización del proceso, que podrá replicarse en todas las sucursales y líneas de negocio, asegurando uniformidad operativa y mayor eficiencia a nivel organizacional.

3.3.1.5 Costos Dado que esta propuesta se basa en un cambio de proceso interno, los costos son mínimos:

- Diseño del formato estandarizado: interno, sin necesidad de servicios externos.
- Capacitación del personal: sesiones internas de 1–2 horas.
- Registro y seguimiento de cambios: utilizando recursos administrativos existentes.
- Costo estimado: prácticamente nulo, ya que no requiere software ni licencias adicionales.

3.3.2 Revisión previa de contratos para evitar reprocesos

3.3.2.1 Justificación Uno de los principales retos del área de libranzas preaprobadas es garantizar la exactitud de los datos incluidos en los contratos antes de que el cliente los firme. En el flujo actual, el analista de libranzas prepara el expediente y lo remite al oficial de servicio, quien coordina la firma del cliente. Sin embargo, en numerosas ocasiones los analistas de desembolso detectan errores posteriores a la firma, tales como inconsistencias en el nombre del cliente, montos, tasas de interés, plazos de pago o datos de las garantías.

Cuando se identifica un error después de la firma, el proceso debe repetirse casi por completo: el cliente debe regresar a la sucursal, firmar nuevamente el contrato y, en algunos casos, entregar documentación adicional. Esta situación genera reprocesos operativos, retrasos en el desembolso, molestias para el cliente y mayor riesgo operativo para la institución. Además, debilita la percepción de confiabilidad del servicio bancario, pudiendo afectar la relación comercial a largo plazo.

En un entorno bancario competitivo y regulado, cada interacción con el cliente debe ser precisa y eficiente. Un control preventivo que permita detectar y corregir errores antes de la firma puede disminuir la incidencia de reprocesos, reducir costos y elevar la satisfacción del cliente, al tiempo que fortalece la reputación institucional.

3.3.2.2 Sustento teórico Diversos estudios recientes en los sectores financiero y de servicios han subrayado que la calidad del servicio, la precisión y la implementación de controles internos previos tienen un impacto directo sobre los errores operativos, la satisfacción del cliente y los costos internos de operación. La evidencia demuestra que los procesos que incorporan puntos de verificación y estandarización reducen significativamente la ocurrencia de errores y optimizan la eficiencia de las operaciones. En el estudio *Service Quality Improvement in the Banking Sector: A Data Analytics Perspective* (2025), se señala que la utilización de herramientas analíticas permite identificar desviaciones en los procesos de servicio bancario de manera temprana, facilitando la corrección de errores antes de que escalen y afecten la operación general. Este enfoque preventivo contribuye a un servicio más confiable y a la reducción de reprocesos.

De manera complementaria, *Fintech Service Quality of Saudi Banks (2024)* indica que los productos y servicios digitales bancarios diseñados con estándares uniformes generan mayor satisfacción del cliente y menores tasas de error, mejorando así el desempeño sostenible de la entidad. La práctica de implementar revisiones previas de contratos se alinea directamente con estos hallazgos, al garantizar que la documentación y los acuerdos estén completos y correctos antes de su formalización. Además, la investigación *How Stress and Satisfaction Influence Customer Service Quality in Banking Industry (2024)* resalta que los factores humanos, como la fatiga o la insatisfacción del empleado, impactan directamente en la calidad del servicio: los errores ocurren con mayor frecuencia cuando no existen guías claras o controles establecidos. En este contexto, un checklist estandarizado y un punto de revisión previo al envío del contrato ayudan a disminuir la variabilidad de los errores, fortaleciendo la confiabilidad del proceso.

En el estudio *Ensuring Customer Satisfaction through Service Quality: An Empirical Study (2024)* se identificó que en los bancos privados, la fiabilidad y precisión son dimensiones clave para que los clientes perciban un servicio de alta calidad. La verificación de contratos antes de la firma entraña precisamente esta dimensión, garantizando que la información sea correcta y completa, lo que genera confianza en el cliente y evita reclamos posteriores. Incluso evidencia de otros sectores, como *Strategies for Cost-Effectiveness in Sustainable Quality Healthcare Delivery in Emerging Economies (2025)*, demuestra que la capacitación, la estandarización y los protocolos de control reducen errores y hacen más costo-eficiente la operación. Esto confirma que invertir en prevención y control previo produce mejoras operativas y disminuye los costos asociados a correcciones posteriores.

En consecuencia, la propuesta de introducir un control previo de calidad en los contratos de libranzas, para detectar y corregir errores antes de la firma, se fundamenta en evidencia contemporánea que respalda que los controles preventivos:

- incrementan la fiabilidad y precisión del servicio,
- reducen errores operativos y reprocesos,
- mejoran la satisfacción del cliente,
- y contribuyen a la reducción de los costos de no calidad.

3.3.2.3 Descripción de la propuesta La propuesta consiste en establecer un punto de control obligatorio previo a la firma del contrato de libranza, con el objetivo de garantizar que toda la información contenida en el documento sea correcta, completa y consistente, reduciendo así errores operativos, reprocesos y riesgos de incumplimiento contractual. Este control busca integrar buenas prácticas de prevención y estandarización, sin generar cargas adicionales significativas al personal ni retrasos en el flujo de trabajo. El primer elemento clave es la responsabilidad definida. El oficial de servicio al cliente será el encargado de verificar de manera exhaustiva todos los datos del contrato, incluyendo nombres completos de los clientes, montos y plazos del crédito, tasas aplicables, fechas de pago, productos adicionales y cualquier otra condición contractual relevante. Esta asignación de responsabilidad garantiza que exista un responsable directo para cada revisión, fortaleciendo la rendición de cuentas y la trazabilidad del proceso.

Para apoyar esta revisión, se implementará un checklist estandarizado, que podrá estar disponible en formato digital o impreso. Esta lista incluirá todos los elementos críticos del contrato y servirá como guía para que ningún aspecto relevante quede sin revisar. La estandarización del checklist asegura uniformidad en todas las revisiones y facilita la capacitación de nuevos colaboradores. Complementariamente, se impartirá una capacitación breve de 30 minutos al personal involucrado, donde se explicarán los pasos a seguir, la importancia de cada punto de control y las posibles consecuencias de omitir revisiones. Esta formación garantiza que todos los analistas comprendan claramente la metodología y la importancia de su rol dentro del flujo operativo. El punto de control se integrará al flujo actual de gestión de libranzas, convirtiéndose en un paso obligatorio antes de la firma del contrato. Esta integración asegura que la revisión se realice de manera consistente, sin necesidad de personal adicional, y sin interrumpir la operativa diaria. Asimismo, se implementará un monitoreo continuo, registrando las incidencias detectadas durante la revisión previa. Este registro permitirá medir los avances en la reducción de errores y reprocesos, además de generar indicadores para identificar áreas de mejora y reforzar la capacitación en los puntos críticos.

La propuesta considera escalabilidad futura. Una vez consolidado el proceso, el checklist podrá migrar a herramientas digitales como SharePoint o Power Automate, facilitando un control más ágil, trazable y con capacidades de automatización parcial. Esto permitirá generar reportes automáticos, alertas ante inconsistencias y un historial completo de revisiones, aumentando la eficiencia y la confiabilidad del proceso.

3.3.2.4 Impacto de la propuesta La implementación del punto de control obligatorio previo a la firma de contratos de libranza generará impactos significativos en múltiples dimensiones, tanto operativas como estratégicas, fortaleciendo la eficiencia, la trazabilidad y la confiabilidad de los procesos. En términos de eficiencia operativa, se espera una reducción considerable de los errores y reprocesos asociados a información incorrecta o incompleta en los contratos. Al verificar cada elemento crítico antes de la firma —como nombres, montos, tasas, plazos y productos adicionales— se disminuye la necesidad de ajustes posteriores, lo que agiliza la autorización final y la entrega de los documentos al cliente. Esta reducción de reprocesos permitirá que el personal enfoque sus esfuerzos en tareas de mayor valor, optimizando la productividad y reduciendo la carga operativa del área. Desde la perspectiva de control interno y protección institucional, la propuesta fortalece la rendición de cuentas y la trazabilidad de las decisiones. Cada revisión será registrada y monitoreada, permitiendo documentar incidencias y mejoras continuas. Esto incrementa la capacidad de respuesta ante auditorías internas y externas, así como frente a cuestionamientos regulatorios o de supervisión. Además, la propuesta tiene un impacto positivo en la experiencia del cliente, al garantizar que los contratos firmados estén completos y correctos desde el primer momento, reduciendo confusiones y potenciales reclamaciones. La percepción de un proceso organizado, confiable y transparente refuerza la confianza del cliente en la institución. Finalmente, la propuesta promueve la estandarización y escalabilidad, permitiendo replicar el control en diferentes sucursales y productos, asegurando consistencia operativa y mayor eficiencia a nivel organizacional. En conjunto, estos impactos evidencian que el punto de control no solo mejora la calidad y fiabilidad de los contratos, sino que también fortalece la gobernanza, optimiza recursos y protege tanto al cliente como a la institución.

3.3.2.5 Costos La implementación requiere inversión mínima:

- Capacitación breve y desarrollo del checklist: L 3,000.
- Integración del control en el flujo actual: sin costo adicional, ya que se utilizarán las herramientas corporativas existentes.
- Total estimado: L 3,000.
- El retorno de inversión (ROI) se proyecta en menos de tres meses, gracias al ahorro de tiempo y recursos asociado a la reducción de reprocesos y la mejora en la satisfacción de los clientes.

3.3.3 Bitácora Personal Selectiva para Casos Atípicos de Analistas de Libranzas Preaprobadas

3.3.3.1 Justificación El analista de libranzas preaprobadas en el área de Créditos enfrenta la revisión diaria de un alto volumen de casos, aproximadamente 50 por día, lo que incrementa la probabilidad de errores u omisiones en procesos sensibles. A pesar de que el sistema CBP cuenta con una bitácora en línea para comentarios generales (por ejemplo, aprobación, devolución o estatus de un expediente), esta herramienta no ofrece un registro individualizado que permita al analista: Documentar decisiones inusuales o eventos fuera de lo común (como fallas técnicas o inconsistencias documentales). Adjuntar evidencia relevante que respalde su actuación en situaciones críticas o frente a reclamaciones. Contar con un historial personal de gestión, útil para aclaraciones posteriores, auditorías internas y para proteger al analista frente a posibles cuestionamientos. Esta brecha en el control interno no solo afecta la eficiencia operativa del área, sino también la trazabilidad y la confianza institucional, al dificultar responder con rapidez y claridad a solicitudes de revisión.

Por lo tanto, implementar una bitácora personal selectiva y sencilla, diseñada para registrar solo los casos atípicos y con posibilidad de incluir evidencia digital cuando sea necesario, permitirá:

- Mejorar la transparencia y trazabilidad interna.
- Proteger al analista ante eventuales reclamaciones o fallas sistémicas.
- Optimizar los tiempos de respuesta y reducir los reprocesos asociados a errores humanos.
- Fortalecer la cultura de control y la rendición de cuentas en la gestión crediticia.

3.3.3.2 Sustento teórico La propuesta de implementar un modelo de captura y confirmación estandarizado en el proceso de financiamiento automotriz se apoya en teorías recientes relacionadas con el control interno, la eficiencia operativa y la transformación digital en el sector financiero, las cuales resaltan la importancia de procesos ordenados, trazables y apoyados en herramientas tecnológicas para garantizar resultados confiables. En primer lugar, el control interno y la mitigación de riesgos son pilares fundamentales. Según Aburto, Dueñas y Romero (2025), las instituciones financieras que han fortalecido sus sistemas de control interno, especialmente en lo relacionado con el seguimiento documental y el registro de decisiones clave, muestran

una reducción significativa en las fallas operativas. Esto se debe a que contar con registros claros y auditables permite identificar oportunamente errores y corregirlos antes de que se conviertan en riesgos mayores. Además, estas prácticas mejoran la capacidad de las instituciones para responder de manera efectiva ante auditorías y revisiones regulatorias, garantizando mayor transparencia y gobernanza. Por otro lado, los componentes de información y comunicación han sido reconocidos como ejes estratégicos del control interno. Bolaños-Rodríguez (2023) señala que fortalecer la calidad de la información y su comunicación oportuna entre las áreas involucradas en el ciclo del crédito favorece la toma de decisiones rápidas y confiables, reduciendo los errores administrativos que afectan el flujo del proceso. Un formato estandarizado, con registro claro de los productos adicionales aceptados por el cliente, responde precisamente a este principio al eliminar ambigüedades y centralizar la información clave en un solo documento. Asimismo, la digitalización y trazabilidad representan una tendencia ineludible para el sector financiero moderno. La Estrella (2025) destaca que gran parte de los costos innecesarios en la banca latinoamericana proviene de procesos manuales, extensos y con poca trazabilidad, lo que incrementa el riesgo operativo y los tiempos de atención al cliente. La adopción de soluciones digitales ligeras, como los formatos de captura y confirmación propuestos, no solo reduce los costos operativos, sino que también permite realizar un seguimiento más preciso de los casos, sin afectar la continuidad de los procesos. Desde la perspectiva regulatoria, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS, 2024) enfatiza que el control interno debe concebirse como un proceso dinámico y continuo, que involucra activamente a todos los colaboradores y aborda tanto los riesgos asociados a las personas como los derivados de las fallas tecnológicas. La implementación de un registro selectivo y verificable de las decisiones críticas de los analistas en el proceso de financiamiento permite cumplir con este principio, fortaleciendo la gobernanza y la transparencia. La evidencia teórica y regulatoria sugiere que soluciones sencillas, pero bien diseñadas, centradas en la estandarización, la trazabilidad y la confirmación oportuna de la información, incrementan la eficiencia y confiabilidad de los procesos bancarios sin añadir cargas operativas innecesarias. Esta propuesta, alineada con las tendencias actuales de transformación digital, no solo mitiga riesgos, sino que también contribuye a mejorar la experiencia del cliente y a consolidar la reputación institucional en el competitivo sector financiero.

3.3.3.3 Descripción de la propuesta El proyecto propuesto consiste en el desarrollo de una bitácora personal digital en Microsoft Excel, de uso interno y voluntario, destinada exclusivamente al registro de casos atípicos que se presentan en la operación diaria. La iniciativa surge de la necesidad de fortalecer la trazabilidad y la transparencia en situaciones que requieren decisiones fuera del flujo regular, sin incrementar la carga administrativa de los analistas ni introducir sistemas complejos o costosos. La propuesta contempla una automatización ligera, aprovechando las herramientas ya disponibles en la organización. Se utilizarán las funciones nativas de Excel, complementadas con botones básicos, listas desplegadas y reglas de validación, lo que permitirá al analista registrar la información de manera ágil y ordenada. Esta decisión evita costos adicionales en licencias o desarrollos tecnológicos, al tiempo que asegura la compatibilidad con los sistemas actuales. Un rasgo distintivo del proyecto es el registro selectivo. A diferencia de otras herramientas que exigen completar información de manera rutinaria, la bitácora se utilizará solo cuando un caso requiera una decisión especial o presente una situación fuera de lo normal. Esto garantiza que el uso de la bitácora no se convierta en una carga administrativa innecesaria, sino que actúe como un recurso ágil y útil para documentar situaciones críticas. Los campos principales de la bitácora incluyen:

- ID del caso en CBP, para vincular el registro con el sistema central.
- Motivo de registro, por ejemplo: errores de sistema, documentación faltante o devoluciones atípicas.
- Breve justificación de la acción tomada, que permitirá comprender el criterio aplicado por el analista.
- Evidencia, en caso de ser necesaria, proporcionada mediante enlaces a archivos o capturas de pantalla.
- Fecha y hora de la decisión, lo que refuerza la trazabilidad.
- Confirmación final antes de enviar al oficial, asegurando que el registro esté completo y validado.
- La integración en el flujo de trabajo es otro elemento clave. La bitácora se llenará justo antes de enviar el caso al oficial, cuando la información aún está fresca y los detalles de la decisión son claros. Esto evita interrupciones en la rutina diaria y asegura que los datos ingresados sean precisos y útiles. Los beneficios operativos esperados son significativos:
- Incremento de la transparencia y trazabilidad en la gestión de casos críticos.

- Protección del analista ante cuestionamientos internos, al contar con evidencia documentada.
- Reducción de errores y reprocesos, al dejar constancia de las decisiones y los motivos que las sustentan.
- Mejora en la comunicación entre analistas, supervisores y auditores, facilitando revisiones posteriores.
- Costo cero o mínimo, al aprovechar herramientas disponibles, lo que hace que la propuesta sea sostenible y de rápida implementación

3.3.3.4 Impacto de la propuesta La implementación de la bitácora personal digital en Excel para el registro de casos atípicos generará impactos significativos en diversos ámbitos, tanto operativos como institucionales, contribuyendo a la eficiencia, trazabilidad y fortalecimiento del control interno. En términos de eficiencia operativa, se espera que los reprocesos derivados de errores o falta de respaldo documental se reduzcan en al menos un 20 %, al contar con un registro claro y centralizado de las decisiones tomadas en situaciones excepcionales. La bitácora permitirá a los analistas documentar de manera inmediata las acciones adoptadas, incluyendo la justificación y evidencia asociada, lo que agiliza la resolución de dudas o aclaraciones durante revisiones internas o auditorías. De esta forma, el tiempo destinado a buscar información dispersa o a reconstruir eventos críticos se disminuye considerablemente, optimizando la productividad del equipo y reduciendo el riesgo de errores por omisión o duplicidad.

En el ámbito de protección institucional, la bitácora fortalece la capacidad de respuesta ante cuestionamientos relacionados con la toma de decisiones en casos críticos. Al mantener un registro preciso de cada decisión, incluyendo fecha, hora y responsable, se refuerza la cultura de control y de rendición de cuentas dentro del área. Esto no solo proporciona seguridad a la organización frente a revisiones internas o regulatorias, sino que también contribuye a consolidar prácticas sólidas de gobernanza y cumplimiento. Por último, la implementación tendrá un efecto positivo en la satisfacción tanto del cliente interno como del equipo de analistas. Los analistas dispondrán de una herramienta sencilla, selectiva y voluntaria, que no añade carga operativa innecesaria, permitiéndoles enfocarse en casos que realmente requieren atención especial. Al mismo tiempo, la reducción de errores, reprocesos y demoras mejora la percepción del área de Créditos por parte de clientes internos y externos, fortaleciendo la confianza en los procesos y la reputación del área como un soporte confiable y eficiente.

3.3.3.5 Costos La solución es de bajo o nulo costo, ya que:

- La empresa ya dispone de Microsoft Excel.
- La automatización básica (macros y formularios ligeros) puede ser desarrollada internamente por el equipo de soporte.
- No se requiere nueva infraestructura tecnológica ni licencias adicionales.
- El único costo potencial se asocia a:
- Capacitación breve (2-3 horas) para los analistas sobre el uso de la herramienta.
- Tiempo de desarrollo inicial estimado en 1 semana de un colaborador interno.
- El retorno de inversión es inmediato, al disminuir reprocesos, mejorar eficiencia y proteger la reputación del área.

4. Capítulo IV

4.1 Conclusiones

- Se aplicaron los conocimientos adquiridos en la Licenciatura en Administración Industrial e Inteligencia de Negocios dentro del área de Créditos de BAC Credomatic. Esto permitió desarrollar experiencia práctica en la gestión documental, análisis de datos y apoyo operativo, fortaleciendo competencias técnicas y habilidades interpersonales necesarias en el entorno bancario.
- En relación con la elaboración de informes semanales sobre la recepción, validación y rebaja de facturas de concesionarias, se logró generar reportes claros, precisos y en tiempo oportuno. Dichos informes contribuyeron a monitorear de forma constante el avance de los procesos de crédito vehicular, asegurando mayor control interno y eficiencia en la trazabilidad de documentos.
- Respecto al objetivo de gestionar la actualización de la plataforma interna, se cumplió al garantizar que las facturas rebajadas y los préstamos ejecutados estuvieran correctamente reflejados en el sistema CBP. Este logro permitió reducir errores, mejorar la confiabilidad de los registros y brindar información más precisa para la toma de decisiones del área de Créditos.
- La atención de solicitudes de clientes relacionadas con la entrega de facturas originales y prendas se cumplió con éxito, así como la gestión de comunicación interna con los analistas del área. Esto favoreció la fluidez en los procesos operativos, fortaleció la capacidad de respuesta al cliente y evidenció la importancia de la coordinación interdepartamental para mantener la eficiencia y la calidad del servicio.
- El cumplimiento de la revisión de casos garantiza un proceso eficiente en el análisis de libranzas preaprobadas, ya que permite asignar la fecha de pago más adecuada para cada cliente, evitando riesgos de mora y fortaleciendo la gestión crediticia. De esta manera, se asegura el logro de la meta diaria establecida, aportando tanto al rendimiento individual como a la optimización de los resultados del área.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Para la empresa (BAC Credomatic)

Promover capacitaciones periódicas en herramientas digitales como Power BI, Excel avanzado y sistemas internos, para potenciar la eficiencia de los colaboradores y reducir los reprocesos.

Implementar programas de inducción más estructurados para practicantes, con manuales breves de procesos y sesiones de capacitación inicial, lo que facilitaría su integración y reduciría la curva de aprendizaje.

Fortalecer la retroalimentación continua entre supervisores y colaboradores, creando espacios formales para revisar avances, identificar errores y proponer mejoras, de manera que se incentive una cultura de aprendizaje y mejora constante.

Desarrollar iniciativas de bienestar laboral y motivación, que refuercen la cohesión del equipo y contribuyan a mantener un ambiente positivo y productivo.

Invertir en herramientas de automatización y digitalización, no solo en el área de Créditos, sino también en Custodia y Negocios, para mejorar la trazabilidad de documentos y garantizar un servicio más ágil para los clientes.

4.2.2 Para UNITEC

Reforzar en el plan de estudios asignaturas vinculadas con tecnologías de inteligencia de negocios y sistemas financieros, brindando a los estudiantes un dominio más amplio de herramientas utilizadas en la banca y en empresas de servicios.

Incluir en los cursos metodologías de aprendizaje basado en proyectos y casos prácticos, que simulen procesos de análisis crediticio, evaluación financiera y gestión documental, facilitando la transición al mundo laboral.

Fomentar la participación en certificaciones externas (ej. análisis de datos, gestión financiera, Power BI, Lean Six Sigma), para fortalecer el perfil profesional de los estudiantes antes de su práctica.

Ampliar las alianzas estratégicas con bancos y empresas de la región, aumentando el abanico de plazas disponibles y permitiendo que más estudiantes experimenten contextos diversos en sus prácticas profesionales.

Implementar un sistema de acompañamiento académico para practicantes, que les permita tener un canal de comunicación directo con docentes tutores para resolver dudas académicas aplicadas a su práctica.

4.2.3 Para los estudiantes

Asumir la práctica profesional con una actitud proactiva y de aprendizaje, buscando no solo cumplir tareas asignadas, sino también aportar ideas de mejora e involucrarse en los procesos de decisión.

Desarrollar competencias en manejo de datos, análisis financiero y uso de plataformas tecnológicas, ya que representan habilidades críticas en el ámbito empresarial actual.

Cultivar habilidades blandas como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la adaptabilidad y la gestión del tiempo, que son indispensables en entornos laborales dinámicos.

Mantener una actitud ética y responsable en el manejo de información confidencial, entendiendo que la confianza es un pilar esencial en el sector financiero.

Aprovechar la práctica para crear redes de contacto profesional (networking), que puedan servir de apoyo en futuras oportunidades laborales.

4.3. Glosario

AS400: El AS400, también conocido como IBM iSeries, es un sistema informático de gama media, diseñado para ofrecer una plataforma confiable, segura y escalable para la gestión y procesamiento de datos empresariales. Integra hardware, sistema operativo, base de datos y middleware. Es muy estable y se utiliza en aplicaciones críticas en manufactura, finanzas, salud y otros sectores (SrinSoft Technologies, 2020).

Casos Preaprobados: Los casos preaprobados se refieren a solicitudes de crédito o préstamos que han sido evaluadas preliminarmente y aprobadas automáticamente por la entidad financiera basándose en el análisis previo de la conducta y comportamiento financiero del cliente, lo que facilita un proceso de desembolso rápido y ágil (BBVA Argentina, 2022).

Constancias Laborales: La constancia laboral, o certificado de trabajo, es un documento que acredita la relación laboral entre un trabajador y una empresa, incluyendo detalles como cargo, sueldo, fechas de inicio y fin de contrato, y es requerido frecuentemente para trámites como la solicitud de créditos o referencias laborales (RTC, 2023).

Custodia: En finanzas, la custodia se refiere a la protección y administración de valores o documentos financieros por parte de una institución especializada llamada custodio, que garantiza la seguridad, el manejo adecuado y evita el robo o pérdida de estos activos (Investopedia, 2025).

CBP (Plataforma): CBP es una herramienta interna del área de Créditos Banca de Personas, utilizada para revisar facturas, gestionar casos de libranzas preaprobadas, dar seguimiento a solicitudes y realizar otras funciones de control y gestión dentro del área del banco (BAC CREDOMATIC, 2025).

Facturas Recuperadas: La recuperación de facturas automatizada es un proceso digital que permite recopilar, organizar y validar facturas electrónicas de forma segura y eficiente, reduciendo errores humanos, facilitando auditorías y mejorando la gestión fiscal y administrativa de las empresas (BAC CREDOMATIC, 2025).

Finiquito: El finiquito es un documento legal que representa la liquidación final de cualquier pago pendiente entre dos partes al concluir una relación laboral o comercial,

incluyendo salarios, indemnizaciones y pagos por vacaciones, siendo el cierre formal y comprobatorio del cumplimiento de obligaciones económicas (Ecovis, 2023).

Libranzas: La libranza es un tipo de crédito con pago descontado directamente del salario del deudor a través de su empleador, facilitando la gestión y asegurando el pago oportuno. Es utilizada comúnmente para préstamos personales y financiamientos. (Definición general basada en conceptos financieros comunes, s. f.)

Prenda: La prenda es una garantía real que se entrega en un préstamo, normalmente representada por un bien mueble, para asegurar el cumplimiento de la obligación. En casos de incumplimiento, el acreedor tiene derecho a apropiarse de la prenda para recuperar la deuda (BAC CREDOMATIC, 2025).

Power Bi: Power BI es una plataforma de análisis de negocios desarrollada por Microsoft que permite transformar datos sin procesar en informes interactivos y dashboards visuales, facilitando la obtención de insights accionables para la toma de decisiones empresariales. Incluye herramientas tanto de escritorio como servicios en la nube, y soporta múltiples fuentes de datos para crear reportes dinámicos (Microsoft, 2025).

Dashboard: Un dashboard es una herramienta visual que consolida y presenta métricas clave y datos importantes en un formato accesible y comprensible, para permitir monitorear y analizar en tiempo real el desempeño de un negocio o proceso. Facilita la toma de decisiones mediante gráficos, tablas y resúmenes que reflejan indicadores de rendimiento (Roadmunk, 2023).

Mora: En términos legales y financieros, mora es el retraso culpable en el cumplimiento de una obligación, generalmente el incumplimiento del pago en la fecha acordada. Se refiere a un estado de default o demora, con posibles consecuencias para quien incurre en ella (US Legal, 2024).

Analista Crediticio: El analista crediticio es un profesional encargado de evaluar la solvencia financiera y la capacidad de pago de individuos o empresas para determinar la viabilidad de otorgar crédito. Analiza información financiera, historial crediticio y otros datos para medir riesgos y asesorar decisiones de aprobación o rechazo de créditos. (Avansel Selección, 2024).

4.4. Bibliografía

BAC Credomatic. (s.f.). *Misión, visión y valores*. Asociación Empresarial para el Desarrollo. Recuperado el 14 de junio de 2025, de <https://www.aedcr.com/directorio/baccredomatic>

BAC Credomatic. (2024). *Historia y trayectoria*. Recuperado de <https://www.baccredomatic.com/historia>

BID Invest. (2023, 21 de septiembre). *BID Invest une fuerzas con BAC Credomatic para incrementar el financiamiento a las Pyme en Centroamérica*. BID Invest. <https://www.idbinvest.org/es/medios-y-prensa/bid-invest-une-fuerzas-con-bac-credomatic-para-incrementar-el-financiamiento-las-pyme-e>

BID Invest. (2020, 2 de septiembre). *BID Invest une fuerzas con BAC Credomatic para incrementar el financiamiento a las PyME e incentivar su transformación digital*. BID Invest. <https://www.idbinvest.org/es/medios-y-prensa/bid-invest-une-fuerzas-con-bac-credomatic-para-incrementar-el-financiamiento-las-pyme-e>

RankingsLatAm. (2025, 10 de enero). *Sector bancario de Honduras: Principales impulsores del crecimiento y líderes del mercado - Ranking 2024.09*. RankingsLatAm. <https://rankingslatam.com/es-la/blogs/industry-news/honduras-banking-sector-key-growth-drivers-and-market-leaders-2024-09-rankings>

Redacción Comercial. (2023, 27 de junio). *BAC Credomatic, fortaleciendo las Mipymes de C. A.* La Prensa Gráfica. <https://www.laprensagrafica.com/economia/BAC-Credomatic-fortaleciendo-las-Mipymes-de-C.-A.-20230627-0033.html>

Asana. (2025, 24 de febrero). *Análisis FODA: qué es y cómo usarlo (con ejemplos)*. Asana. <https://asana.com/es/resources/swot-analysis>

Redacción Comercial. (2022, 12 de enero). *BAC Credomatic, liderando la inclusión financiera en MIPYMES*. Hondudiario. <https://www.hondudiario.com/2022/01/12/bac-credomatic-liderando-la-inclusion-financiera-en-mipymes/>

Euroinnova International Online Education S.L. (2025). *Cuáles son las principales herramientas de Microsoft Office*. Euroinnova. Recuperado el 31 de agosto de 2025, de <https://www.euroinnova.com/blog/cuales-son-las-principales-herramientas-de-microsoft-office>

Rankings Latam. (s.f.). *Rankings Latam*. <https://rankingslatam.com/es-la>

BBVA Argentina. (2022). *Qué es un préstamo preaprobado y cómo se puede solicitar*. Recuperado de <https://www.bbva.com/es/ar/salud-financiera/que-es-un-prestamo-preaprobado-y-como-se-puede-solicitar/>

Clara Blog. (2025). *Recuperación de facturas automatizada: Guía completa*. Recuperado de <https://www.clara.com/es-mx/blog/que-es-la-recuperacion-de-facturas-automatizada>

Ecovis. (2023). *¿Qué es el finiquito?* Recuperado de <https://ecovis.hn/que-es-el-finiquito/>

e-Forex. (s.f.). *CBP: A versatile and powerful platform to deliver FX and payments solutions*. Recuperado de <https://e-forex.net/cbp-a-versatile-and-powerful-platform-to-deliver-fx-and-payments-solutions/>

Investopedia. (2025). *Custodian: What it means in banking and finance*. Recuperado de <https://www.investopedia.com/terms/c/custodian.asp>

RTC. (2023). *¿Qué es la constancia laboral o constancia de trabajo?* Recuperado de <https://rtc.pe/blog/que-es-la-constancia-laboral-para-que-me-sirve>

SrinSoft Technologies. (2020). *Everything you need to know about AS/400 iSeries (IBMi)*. Recuperado de <https://www.srinsofttech.com/guide-to-ibmi-as400-i-series.html>The Officer. (2025). *Capacidad de Pago*. Recuperado de <https://theofficer.es/capacidad-de-pago/>

BAC Credomatic. (2025). *Investor Relations*. Recuperado el 21 de septiembre de 2025, de <https://www.baccredomatic.com/>

Zhang, Y., Khan, M., & Liu, W. (2024). How stress and satisfaction influence customer service quality in the banking industry. *Heliyon*, 10(11), e32604. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e32604>

Nafees, F. (2024). Ensuring customer satisfaction through service quality: An empirical study. *Asian Journal of Management and Commerce*, 5(2), 651–656. <https://doi.org/10.22271/27084515.2024.v5.i2h.409>

Gossett, K., & Nattress, D. (2025). Strategies for cost-effectiveness in sustainable quality healthcare delivery in emerging economies: The case of healthcare professionals development in South Africa. *Healthcare*, 13(1), 36. <https://doi.org/10.3390/healthcare13010036>

Ezechi, O. N., Famoti, O., Ewim, C. P.-M., Eloho, O., Muyiwa-Ajayi, T. P., Ngochindo, A., & Ibeh, A. I. (2025). Service quality improvement in the banking sector: A data analytics perspective. *International Journal of Advanced Multidisciplinary Research and Studies*, 5(1). <https://doi.org/10.62225/2583049X.2025.5.1.3749>

Aldaarmi, A. A. (2024). Fintech service quality of Saudi banks: Digital transformation and awareness in satisfaction, re-use intentions, and the sustainable performance of firms. *Sustainability*, 16(6), 2261. <https://doi.org/10.3390/su16062261>

Aburto, M., Dueñas, E., & Romero, J. (2025). *Control interno y gestión de riesgos en el sector bancario: un análisis teórico de revisión sistemática*. Revista Invecom. Recuperado de <https://revistainvecom.org/index.php/invecom/article/view/3851>

Bolaños-Rodríguez, A. (2023). *Fortaleciendo el control interno en una empresa de servicios financieros*. MLAJ Journal. Recuperado de <https://mlaj-revista.org/index.php/journal/article/view/7>

Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS). (2024). *Guía de control interno institucional para el sector financiero hondureño*. Recuperado de <https://www.cnbs.gob.hn/control-interno-institucional>

La Estrella. (2025). *Estudio revela que la banca panameña enfrenta alta exigencia operativa con cartera de crédito*. Recuperado de <https://www.laestrella.com.pa/economia/estudio-revela-que-la-banca-panamena-enfrenta-alta-exigencia-operativa-con-cartera-de-credito-HN13789079>

Fuentes, E. A., & Rojas, A. F. (2018). Estandarización de operaciones en el servicio postventa de una empresa automotriz para la marca principal. *Información Tecnológica*, 29(4), 189-196. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000400189>

Pérez Plata, H. A. (2024). Estandarización de procesos y herramientas de mejora en firmas automotrices de EE.UU. *Universidad EAN*. <https://repository.universidadean.edu.co/bitstreams/9f80b608-d265-4d29-af31-cf8c9e9eba07/download>

Lanchimba Zambrano, R. J. (2024). Elaboración del manual de proceso para el concesionario Hyundai Starmotors. *Universidad Politécnica Salesiana*. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/28201>

Velneo. (2024). Implementación y estandarización de procesos de capacitación de servicio posventa de concesionario automotriz. *Portal AMELICA*. <https://portal.amelica.org/ameli/journal/731/7313642008/html/>

Kizeo Forms. (2024). 5 beneficios de la estandarización de procesos. *Kizeo LATAM*. <https://www.kizeo-forms.com/lat/blog/estandarizacion-de-procesos/>

4.5 Anexos

Anexo 1. Oficina / Créditos y Personas



Anexo 2. Espacio de trabajo personal



Anexo 3. Envío de correo a Concesionarias

¡SOLICITUD DE DOCUMENTOS CORPORACION JAAR

Es un placer saludarles,

Les agradecería mucho si me pueden ayudar a dar el seguimiento apropiado de los documentos pendientes con diferentes estatus,

Nos urge recuperar las de mayor antigüedad, en caso de tener caso de tener facturas listas que no estén en el listado, favor confirmar,

Esperamos una pronta respuesta de San Pedro Sula.

ZONA	PRÉSTAMO	NOMBRE	MOTOR	CHASIS	FLAG	MARCA	DISTRIBUIDORA	TIEMPO VENCIMIENTO	ESTADO DE RECUPERACIÓN
SPS	502556291	HECTOR CANACA GODOY	J2921856	KNCSHX71CT7833037	CN	CORPORACIÓN JAAR		0	EN TIEMPO
SPS	502547381	ESTHEFANY MICHELL CERRATO GIRON	J2921848	KNCSHX71CT7832745	CN	CORPORACIÓN JAAR		0	EN TIEMPO
CEIBA	502519811	WILFREDO ANTONIO RODRIGUEZ GUTIERREZ	G4LARP151790	KNAB2512BST285790	CN	CORPORACIÓN JAAR		5	EXPIRÓ
CEIBA	502536761	KATHERINE GARCIA MEDINA	D4FARM205019	MZBER813BSN649540	CN	CORPORACIÓN JAAR		0	POR EXPIRAR
CEIBA	502489061	WILMER MOISES MARTINEZ CASTRO	G4LARP154650	KNAB2512BST286453	CN	CORPORACIÓN JAAR		68	EXPIRÓ
SPS	502540491	FRANCESCO PAOLO GARCIA ALFARO	G4LARP259534	KNAB2512BTT331119	CN	CORPORACIÓN JAAR		0	EN TIEMPO
SPS	502556441	ALEX MORA ESPINOZA	J2916372	KNCSHX71AS7821895	CN	CORPORACIÓN JAAR		0	EN TIEMPO
SPS	502518341	KENCY DANUBIA HERNANDEZ BARAHONA	D4FAPM044318	MZBER813BSN600151	CN	CORPORACIÓN JAAR		7	EXPIRÓ
ISPS	502400121	DAVID ALFIANDRO ACEITUNO SARMIENTO	I2905606	KNCSHX71AS7780902	CN	CORPORACIÓN JAAR		266	EXPIRÓ

Anexo 4. Referencia de CBP

BAC

CONTROL DE FACTURAS

FILTROS

NÚMERO DE PRÉSTAMO:

NOMBRE DE CLIENTE:

ZONA: TGU AÑO: 2025 MES: JUNIO ESTADO: ETAPA: DISTRIBUIDORA:

RESULTADO

No.	ZONA	PRESTAMO	NOMBRE	AÑO	MES	DIA	MARCA	TIPO	DISTRIBUIDORA	ESTADO ACTUAL	ETAPA
-----	------	----------	--------	-----	-----	-----	-------	------	---------------	---------------	-------

Anexo 5. Bolsa de Custodia



Anexo 6. Reporte de facturas recuperadas en el mes

