

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

BANCO DEL PAÍS S.A.

SUSTENTADO POR:

JOSÉ EDUARDO ÁVILA CONDE

11751186

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

LICENCIATURA EN FINANZAS

TEGUCIGALPA, M.D.C

HONDURAS, C.A.

FECHA: 05 DE ABRIL DE 2021

Contenido

Resumen Ejecutivo	7
Introducción	8
Capítulo I: Generalidades.....	9
1.1 Objetivos de la Práctica Profesional.....	9
1.1.1 Objetivo General.	9
1.1.2 Objetivos Específicos.....	9
1.2 Reseña Histórica	10
1.2.1 Información de Departamentos	11
1.3 Misión.....	12
1.4 Visión.....	12
1.5 Valores	12
1.6 Estructura Organizacional.....	13
1.7 Productos y/o Servicios que la empresa maneja	16
Capítulo II: Actividades Realizadas en la Institución	18
2.1 Tesorería	18
2.1.1 Cálculo Diario	18
2.1.2 Archivo de Tesorería.....	19
2.1.3 Datos de Tesorería.....	19
2.1.4 Proyección de Catorcena	20
2.1.5 Formatos de Calce	20
2.1.6 Solicitud de Posición de Tesorería.....	20
2.1.7 Transferencias.....	21
2.2 BP Vivienda	21
2.2.1 Contactar clientes potenciales.....	22
2.2.2 Documentar Expedientes.....	22
Capítulo III: Actividades de Mejora	24
3.1 Situación Actual.....	24
3.2 Propuesta de Mejora	26
3.2.1 Definición del Problema	26
3.2.2 Causas y Efectos del Problema	26
3.2.3 Propuesta de Mejora	27
3.2.4 Benchmarking.....	30

3.3 Impacto de la Propuesta de Mejora	33
Capítulo IV: Conclusiones y Recomendaciones	37
4.1 Conclusiones	37
4.2 Recomendaciones.....	38
Bibliografía	40
Glosario	42

Tabla de Ilustraciones

Figura 1: Junta Directiva de Banco del País	14
Figura 2: Estructura Organizacional de Banco del País.....	15
Figura 3: Flujo de Información de Solicitudes de Financiamiento Provenientes de Página Web	25
Figura 4: Nuevo Modelo del Flujo de Información de Solicitudes de Financiamiento Provenientes de los Medios Digitales de Captación de Clientes	29
Tabla 1: Ahorro de tiempo con implementación de propuesta.....	35
Tabla 2: Beneficios esperados con implementación de propuesta.....	36

Resumen Ejecutivo

El presente informe describe el proceso de Práctica Profesional llevado a cabo por el alumno José Eduardo Ávila Conde de la carrera de Licenciatura en Finanzas de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC). El practicante realizó este proceso en la institución Banco del País S.A. donde se desempeñó en los departamentos de Tesorería y BP Vivienda, con el objetivo de aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas a lo largo de la carrera universitaria que sean aplicables a los departamentos correspondientes a desempeñarse dentro de Banco del País; además de cumplir con todas las actividades y responsabilidades asignadas de manera satisfactoria, enfocado en brindar aportes de beneficio para los departamentos.

El estudiante se encargó de colaborar en diversas actividades para la Tesorería como la actualización de estados de cuenta, encaje, inversiones acumuladas y cuentas volátiles de clientes, en moneda nacional y extranjera; así como el desarrollo de documentos como ser reportes para la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) con especificaciones de movimientos grandes de dinero y los utilizados para realizar transferencias. En complemento, en el departamento de BP Vivienda, tomó acción en contactar a clientes potenciales y documentar expedientes de clientes en proceso de adquirir créditos para vivienda.

Durante el proceso, una vez logrando entender el funcionamiento de las áreas de trabajo, se logró identificar una oportunidad de mejora en el departamento de BP Vivienda, que tiene como fin primordial optimizar el uso de las herramientas digitales que posee la institución para aumentar la captación de clientes hacia el área.

Introducción

En el presente informe se dan a conocer los detalles del proceso de Práctica Profesional realizada por el estudiante José Eduardo Ávila Conde de la carrera de Finanzas en la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) en Banco del País S.A., las actividades realizadas dentro de los departamentos correspondientes y los conocimientos adquiridos. Durante el proceso antes mencionado, el practicante se desempeñó poniendo en práctica todas las habilidades y conocimientos adquiridos a lo largo del programa académico, siempre a la expectativa de adquirir nuevos conocimientos mediante la experiencia laboral.

Asimismo, mediante el informe detallado a continuación se espera explicar el funcionamiento de la institución bancaria como conjunto, así como dar a conocer información pertinente de los departamentos en los que se desempeñó el practicante, siendo estos Tesorería de Banco del País S.A. y BP Vivienda, una subdivisión del departamento de Banca de Personas.

El departamento de Tesorería es el responsable de todas las actividades relacionadas a los movimientos de dinero sobre las cuentas del banco ya sea nacional como internacionalmente, área donde al estudiante se le otorgó el mayor número de responsabilidades; por otro lado, BP Vivienda es el área encargada de colocar recursos en el mercado de compra y construcción de viviendas, donde el estudiante contó con una responsabilidad específica durante todo el proceso.

Dentro de los principales elementos que influyen sobre el área de BP Vivienda se encuentra la captación de clientes mediante diversos medios, con el fin de aumentar en monto los créditos colocados en el mercado. Al realizar un análisis de desempeño del área anteriormente mencionada y el practicante formuló una propuesta de mejora enfocada en la captación de clientes mediante las herramientas digitales que posee la institución actualmente.

Capítulo I: Generalidades

1.1 Objetivos de la Práctica Profesional

1.1.1 Objetivo General.

Aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas a lo largo del programa académico de la carrera de Finanzas, en la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) que sean aplicables a los departamentos correspondientes a desempeñarse dentro de Banco del País S.A., durante el proceso de Práctica Profesional.

1.1.2 Objetivos Específicos.

1. Conocer a fondo el funcionamiento de las actividades realizadas por parte del departamento de Tesorería de Banco del País S.A.
2. Aprender sobre los procedimientos y negociaciones realizadas directamente con el cliente dentro del departamento de BP Vivienda.
3. Proponer una mejora encaminada a generar un impacto significativo dentro de los procesos llevados a cabo por el departamento de BP Vivienda, para que los mismos se realicen de manera óptima.
4. Fortalecer el conocimiento financiero y de negocios.

1.2 Reseña Histórica

Banco del País S.A., conocido popularmente como Banpaís, inició operaciones en el año 1992 en la ciudad de San Pedro Sula, Honduras. En sus inicios, este banco se orientaba únicamente a la atención al segmento corporativo y fue hasta más tarde que se toma la iniciativa de ofertar sus servicios a personas (Grupo Financiero del País, 2018).

Enfocados en el cliente, procesos internos e innovación y formación, todo desde un punto de vista financiero, Banco del País fue la primera institución financiera a nivel nacional en ofrecer servicios de autobanco y extender sus horarios al público los fines de semana.

En la trayectoria de Banco del País, se registran las adquisiciones de tres entidades:

- Banco de las Fuerzas Armadas
- Banco Sogerin
- La Constancia

En 2007 se da un acontecimiento que le da un mayor impulso a esta institución de tal forma que beneficiaría en el crecimiento de la misma tanto desde una perspectiva financiera como en la transferencia de una cultura innovadora y desarrollo de tecnologías. Este acontecimiento fue llegar a formar parte del grupo financiero más grande en Centroamérica, Corporación Banco Industrial de Guatemala.

Actualmente, Banco del País ofrece un servicio financiero especializado tanto a personas naturales como jurídicas, donde cabe mencionar que, mediante distintos canales, existe una oferta de beneficios y condiciones especiales. En complemento con lo anterior, esta institución financiera cuenta con una vasta red de agencias, autobancos, BP cajeros ATMs y ventanillas,

todo con el propósito de brindar soluciones mediante los productos de inversión, financiación y aseguramiento.

Banco del País cuenta con una compañía hermana destinada a ofrecer servicios de aseguramiento al público. Esta compañía llamada Seguros del País, inició sus operaciones en el año 2002 con una gran ambición de posicionarse en el mercado nacional con servicios de calidad, lo que la ha llevado a ser en la actualidad una de las empresas mejor reconocidas en el rubro de aseguramiento en Honduras, ubicándose entre los primeros lugares del ranking nacional de este negocio (Grupo Financiero del País, 2018).

1.2.1 Información de Departamentos

Tesorería- El departamento de tesorería de Banco del País es responsable de todas las actividades relacionadas a los movimientos de dinero sobre las cuentas del banco ya sea nacional como internacionalmente. Es al área encargada de gestionar el encaje y reportar el mismo a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), la administración de los flujos excedentes diarios, la administración del portafolios de inversiones de la institución, elaborar calce de moneda y plazos, monitorear el mercado nacional, gestionar el margen financiero, gestionar las operaciones con bancos corresponsales y bancos operando dentro del país y mantener actualizado al Comité de Presidencia sobre todas las operaciones realizadas. El objetivo del departamento de Tesorería es lograr el manejo eficiente de los fondos de Banco del País, de tal manera que el banco cuente con liquidez, pero al mismo tiempo, se invierta el excedente para generar mayores ingresos.

BP Vivienda - El departamento de BP Vivienda es el encargado de colocar recursos en el mercado de compra y construcción de viviendas. Los fondos son puestos a disposición de personas naturales con el fin de financiar sus gastos de compra de lote de terreno, construcción y

compra de vivienda, mejoras de vivienda y liberación de hipoteca. El objetivo del departamento en discusión es la colocación de la mayor cantidad de créditos en el mercado con el propósito de aumentar los ingresos de la institución, y lograr posicionarse como banco líder en el rubro.

1.3 Misión

Ser el Banco del que satisface con responsabilidad, amabilidad, agilidad y eficiencias las necesidades de servicios bancarios de nuestros clientes (Grupo Financiero del País, 2018) .

1.4 Visión

Ser la primera opción financiera del país (Grupo Financiero del País, 2018).

1.5 Valores

Honestidad

Para servir con transparencia y actuar siempre de forma apropiada basándose en la verdad y justicia, a fin de entablar sólidas relaciones que generen confianza.

Integridad

Para ser congruente entre lo que se piensa, dice y hace, al comportarse con entereza moral y buena educación.

Responsabilidad

Para cumplir a cabalidad con las tareas asignadas, tomar decisiones y responder certeramente a las obligaciones.

Respeto

Para relacionarse con los demás, reconocer la autoridad, así como la dignidad y aporte de cada persona, con demostrada consideración.

Confidencialidad

Para garantizar el manejo de la información, en esta práctica confluyen la prudencia, reserva y discreción (Grupo Financiero del País, 2018).

1.6 Estructura Organizacional

En Banco del País, la Asamblea de Accionistas es la máxima autoridad de la institución. En el Gobierno Corporativo de dicho banco, incurren un conjunto de normas que tienen como fin primordial regular las relaciones internas entre la Asamblea de Accionistas, Junta Directiva, Alta Administración y Equipo Administrativo. Asimismo, estas normas tienen gran influencia en lo referente a las relaciones con instituciones supervisoras como la Comisión Nacional de Bancos y Seguros. La Junta Directiva es el órgano que carga con la responsabilidad de la dirección del banco, siempre de la mano con lo acordado con la Asamblea de Accionistas. El rol a desempeñar por parte de la Junta Directiva es todo lo que respecta a la aprobación de presupuestos y definir políticas para aplicarse en el ámbito administrativo y operacional de la institución.

Adicionalmente, es el órgano encargado de supervisar y aprobar planeaciones tales como los Planes de Activos y Pasivos del banco que son desarrollados por el Comité de Activos y Pasivos (Grupo Financiero del País, 2018).

La Junta Directiva de Banco del País se detalla en la Figura 1 (Banpaís , s.f.):

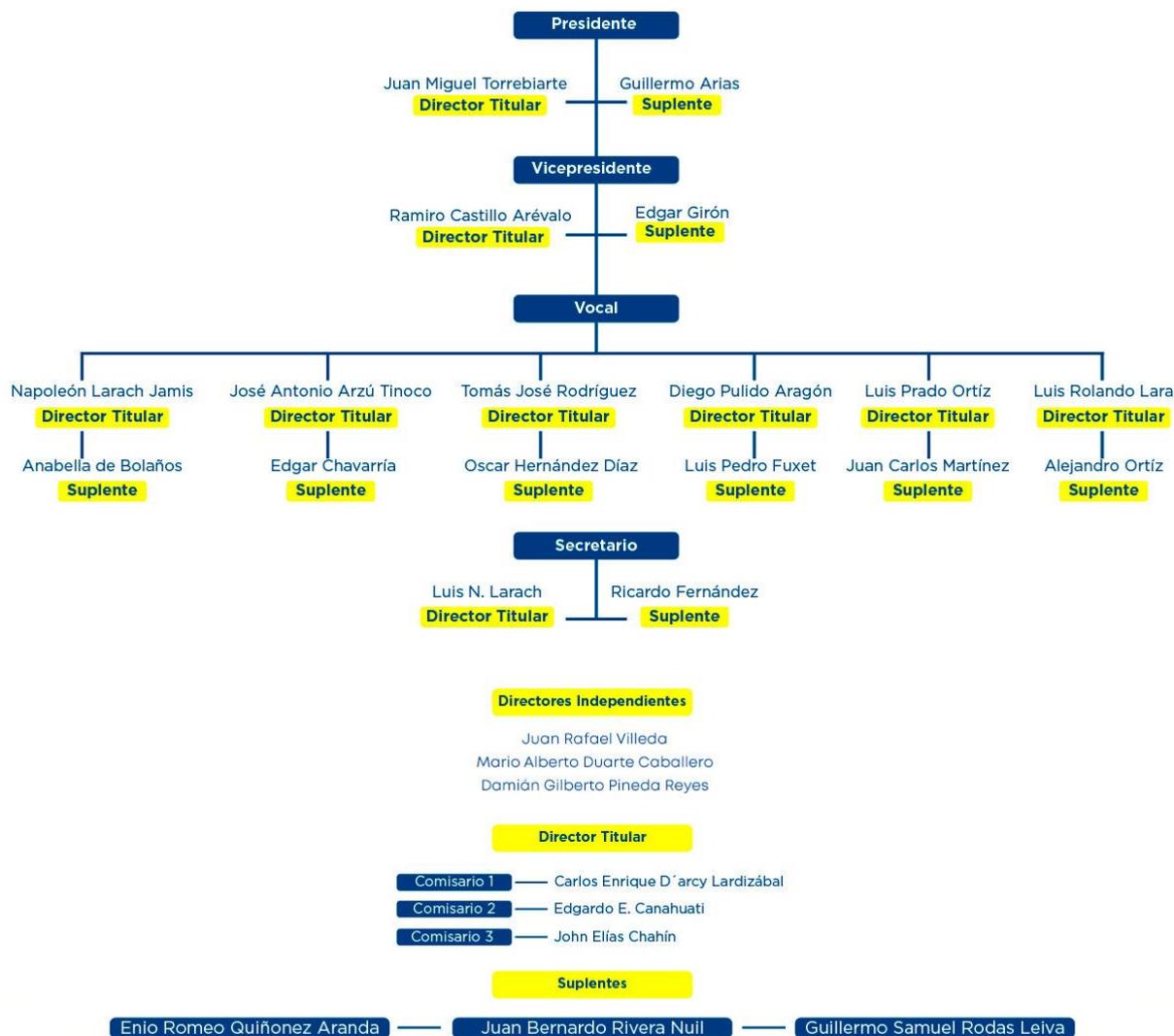


Figura 1: Junta Directiva de Banco del País

Fuente: Página Principal Banpaís

El Comité Ejecutivo de Gobierno Corporativo de ambas empresas que forman Grupo Financiero del País, siendo estas Banco del País y Seguros del País, viene siendo un órgano que apoya la gestión realizada por la Junta Directiva en lo concerniente a las políticas para un buen gobierno. De igual manera, este tiene como objeto asegurar que se cumplan los sistemas para la adopción, seguimiento y mejora de las prácticas de Gobierno Corporativo. En adición a lo

anterior, el Comité Ejecutivo de Gobierno Corporativo se rige tanto por Reglamento Interno, así como por la Ley del Sistema Financiero y otras legislaciones aplicables (Grupo Financiero del País, 2018).

Por debajo de la Asamblea de Accionistas y Junta Directiva se encuentra el Presidente Ejecutivo, quien viene siendo la máxima autoridad de la Alta Administración de Banco del País. Es la Licenciada María Selman-Housein la que desempeña dicho cargo desde el año 2008. En apoyo para el buen manejo de las operaciones y administración del banco, existen diferentes Gerencias tanto de Control Interno, así como Regulatorios.

La estructura organizacional de Banco del País se detalla en la Figura 2:

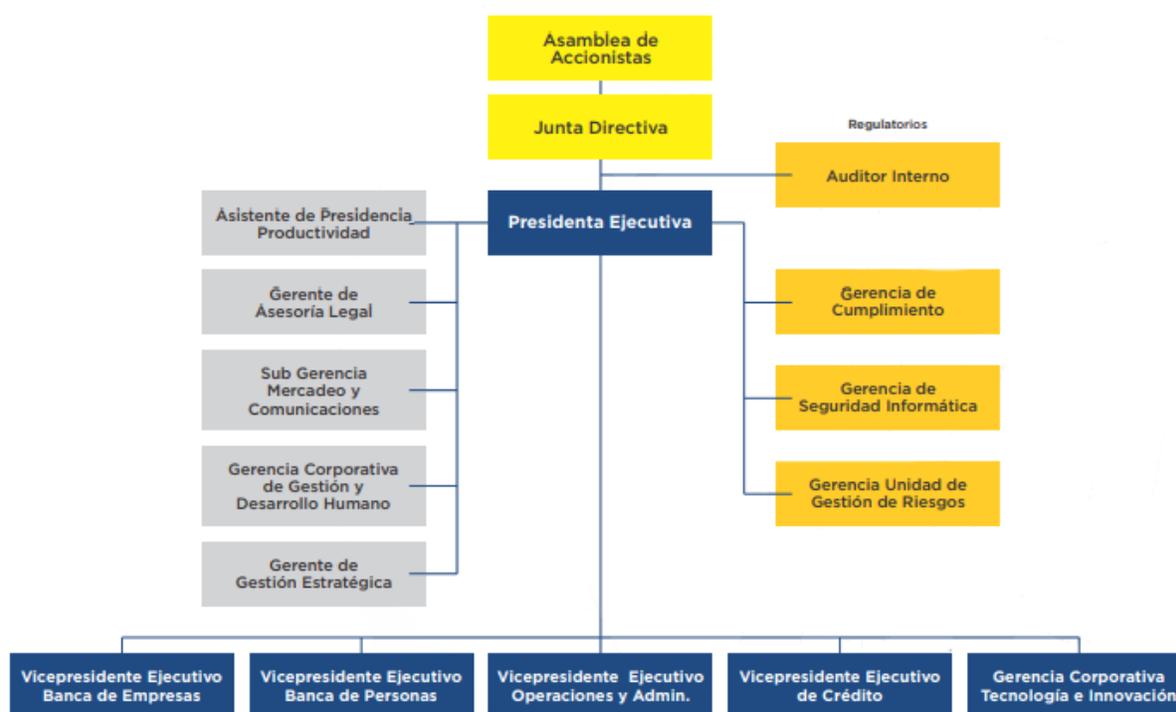


Figura 2: Estructura Organizacional de Banco del País

Fuente: Memoria de Sostenibilidad 2017-2018, Grupo Financiero del País

1.7 Productos y/o Servicios que la empresa maneja

Banco del País ofrece una extensa variedad de productos y servicios, los cuales las condiciones y beneficios varían dependiendo del área de negocios que lo ofrece.

Banca de Personas

- Cuentas de Ahorro: 9 tipos
- Cuentas de Cheque: 4 tipos
- Depósitos a Término: 3 tipos
- Programas de Crédito: 8 tipos y 11 diferentes tarjetas de crédito
- Tarjetas de Débito: 6 tipos
- BP Móvil: consultas, pagos, recargar su celular, recibir mini estados de cuenta y mensajes informativos mediante mensajes telefónicos.
- BP X Internet: banca en línea.
- Remesas familiares

Microfinanzas

- Programas de Crédito: 6 tipos
- Cuentas de Ahorro: 2 tipos

Banca Comercial

- Cuentas de Cheques: 5 tipos
- Cuentas de Ahorro: 2 tipos

Banca Internacional

- Comercio Exterior: cobranzas y cartas de crédito

- BP Intercambio: Servicio de compra, venta y subasta de divisas.
- Transferencias Internacionales
- Soluciones Comerciales: 9 tipos
- BP POS
- Conexión Regional

Banca Corporativa

- Productos de Crédito: 5 tipos

Banca PYME

- Productos de Crédito: 3 tipos
- PYME Facturas
- Tarjeta de Crédito Visa Business
- PYME POS

Banco del País cuenta con un total de 50 agencias, 48 ventanillas y 8 autobancos en la zona Nor Occidental; además cuenta con 27 ventanillas y 5 autobancos en la zona Centro Sur (Grupo Financiero del País, 2017).

Capítulo II: Actividades Realizadas en la Institución

Durante el proceso de la Práctica Profesional, el alumno laboró en dos departamentos diferentes dentro de Banco del País, siendo estos: Tesorería y BP Vivienda.

2.1 Tesorería

El estudiante se ha desempeñado en el departamento de Tesorería durante la jornada matutina, en donde cada cierta cantidad de semanas desde su inicio, le fue asignado a un Oficial de Tesorería diferente para que le mostrara al estudiante los procedimientos realizados a diario, tomando en cuenta que cada oficial debe realizar tareas distintas. El alumno tuvo participación en diferentes actividades que se realizan a diario dentro de dicho departamento y otras que se dan en un rango de tiempo determinado. Cabe recalcar que, en su mayoría, estas actividades consistieron completar documentos para mantener las cuentas del banco actualizadas conforme a los movimientos de dinero.

2.1.1 Cálculo Diario

El documento del Cálculo Diario se realiza con el objetivo de actualizar diariamente cuentas del banco, dentro de las que podemos dividir en secciones. En primer lugar, se actualiza el estado actual en las cuentas del Banco Central de Honduras (BCH) en lempiras y dólares, el encaje acumulado en ambas monedas y las inversiones acumuladas en lempiras. Esta primera parte del documento se realiza en base a un estado de cuenta en moneda local y extranjera que envía el BCH cada dos horas. En segundo lugar, se hace revisión de los desembolsos de préstamos tanto en lempiras como en dólares para tener en cuenta cuales son las salidas de dinero grandes que se dan y así, cuidar la liquidez del banco. Finalmente, en el sistema del banco se revisan las cuentas volátiles para hacer chequeo de cualquier cambio inesperado que pueda

afectar de manera negativa la liquidez del banco. El estudiante realizó estas actividades a diario por cuatro semanas en el proceso de Práctica Profesional.

2.1.2 Archivo de Tesorería

El documento llamado Archivo de Tesorería tiene como propósito primordial actualizar los movimientos dentro de las cuentas del banco, específicamente en lo concerniente a la compensación de las transacciones realizadas, transferencias ACH, pago de recaudación fiscal, depósitos extraordinarios y depósitos o retiros de caja de la cuenta del banco en el BCH. Dichas actualizaciones se realizan en base al estado de cuentas en moneda local enviado por el BCH. Luego de realizar esto, se comparan los resultados con los cálculos que ya se habían realizado en el documento de Cálculo Diario para confirmar los montos y realizar un back-up de la información. El estudiante realizó estas actividades a diario por cuatro semanas en el proceso de Práctica Profesional.

2.1.3 Datos de Tesorería

Las actividades realizadas por el estudiante en el archivo llamado Datos de Tesorería tienen como fin actualizar el documento con la información que ha obtenido en los archivos pasados. El estudiante toma acción en cambiar las fechas del documento para dejar registrado la fecha en la que se realizó la actualización de los datos. De igual manera, actualiza los factores de tipo de cambio del Dólar y Euro para que todos los cálculos se puedan registrar en Lempiras, con el tipo de cambio del día correspondiente. Finalmente, el estudiante actualiza el monto de los estados de cuenta en moneda local y extranjera en las cuentas del BCH. El estudiante realizó estas actividades a diario por cuatro semanas en el proceso de Práctica Profesional.

2.1.4 Proyección de Catorcena

El archivo llamado Proyección de Catorcena tiene como fin calcular el encaje diario que la institución tiene a disposición en sus cuentas del BCH. El nombre del documento se deriva del hecho que cada catorce días se debe presentar un reporte a la CNBS en lo referente al encaje. El aporte del estudiante en la ejecución de dicho documento consistió en que el mismo debía actualizar diariamente todos los movimientos de dinero de Banco del País en las cuentas del BCH, tanto en Lempiras como Dólares. Esto se realizaba en base a los cálculos obtenidos del Archivo de Tesorería y el estado de cuenta en Dólares enviado por el BCH. El estudiante realizó estas actividades a diario por cuatro semanas en el proceso de Práctica Profesional.

2.1.5 Formatos de Calce

Los formatos de Calce consisten en cuatro archivos, uno para Lempiras, dos para Dólares y uno para Euros, las actividades llevadas a cabo por el estudiante en los Formatos de Calce antes mencionados tenían como objetivo que este actualizara los formatos para dejar registro de la fecha de actualización de calce. El deber del estudiante consistía en la actualización de las fechas en diferentes partes de cada archivo y luego, actualizar los factores de tipo de cambio correspondiente a cada uno de los formatos. El estudiante realizó estas actividades a diario por cuatro semanas en el proceso de Práctica Profesional.

2.1.6 Solicitud de Posición de Tesorería

El archivo con el nombre Solicitud de Posición de Tesorería tiene como propósito reportar diariamente a la CNBS acerca de los las entradas y salidas de dinero de gran magnitud en las que participó la institución. Las actividades realizadas por parte del estudiante en dicho reporte consistían en tres partes. En primer lugar, colocar los seis pagos de préstamos de mayor valor realizados a favor del banco en el día anterior, tres en Lempiras y tres en Dólares,

especificando el monto y nombre de la persona natural o jurídica. En segundo lugar, colocar los seis desembolsos de préstamos de mayor valor realizados por parte del banco en el día anterior, tres en Lempiras y tres en Dólares, especificando el monto y nombre de la persona natural o jurídica. Finalmente, colocar entradas y/o salidas de dinero en actividades interbancarias. Estas actividades se realizaron en base a la información proveniente de un reporte de préstamos recibido a diario. El estudiante realizó estas actividades a diario por cuatro semanas en el proceso de Práctica Profesional.

2.1.7 Transferencias

La actividad realizada por parte del estudiante en el proceso de las transferencias consistió en llenar el formato que incluye las especificaciones de la transacción, el cual debía ser enviado a la institución correspondiente. Las transferencias son realizadas entre Banco del País y demás instituciones como BCH, bancos corresponsales y bancos operando dentro de Honduras. Dado que los formatos ya están preestablecidos con especificaciones de cada institución con la que Banco del País ha hecho transferencias anteriormente, la actividad del estudiante consistía en colocar el monto y valor en letras correspondiente, y cambiar la fecha dentro del formato. Luego, este debía ingresar a un sistema de firma digital para subir el documento y solicitar las firmas de los jefes correspondientes. El estudiante realizó estas actividades siempre que se solicitara realizar una transferencia, durante cuatro semanas en el proceso de Práctica Profesional.

2.2 BP Vivienda

Durante la jornada vespertina, el alumno se ha desempeñado en el departamento de BP Vivienda, área encargada de ofrecer productos de crédito para vivienda a clientes potenciales. En lo referente a este departamento, las actividades desarrolladas incluían contacto directo con clientes o documentación perteneciente a clientes.

2.2.1 Contactar clientes potenciales

Al alumno se le asignaron bases de clientes potenciales, ya sea de los que directamente han contactado al banco mediante redes sociales o por medio de agencias de bienes raíces. La actividad principal del estudiante fue contactar a los clientes enumerados en la lista mediante llamada, para ofrecerles un crédito para vivienda. Cuando un cliente se mostrase interesado, el deber del alumno era solicitar la información respectiva del cliente y transferir estos datos a los Oficiales de Crédito para que estos hicieran las evaluaciones correspondientes. Luego, los oficiales retroalimentaban al estudiante con los resultados de las evaluaciones para que este pudiese completar la base con un conjunto de observaciones y enviarle la misma a la jefa del departamento. El estudiante realizó esta actividad todas las semanas durante el Proceso de Práctica Profesional, siempre que surgiera una base para gestionar.

2.2.2 Documentar Expedientes

Con eventualidad, al estudiante se le fueron asignados diversos expedientes de clientes que estuvieron en proceso de adquirir un financiamiento para vivienda con Banco del País. El propósito del estudiante era ordenar todos los documentos que formaban parte del expediente, orden que variaba en dependencia del destino al que iba dirigido el financiamiento, como ser compra de vivienda, construcción de vivienda, compra de lote, etc. Por lo general, dichos expedientes eran ordenados de manera en que al inicio se colocara toda la información perteneciente al cliente como sus datos personales y laborales, y documentos que validaran la información. En la parte media se incluía la información del bien inmueble que el cliente deseaba comprar o construir, así como información de vendedores en caso de existir. Finalmente, en la última parte del expediente se colocaban documentos relacionados a garantías, seguros y

solicitudes de financiamiento. El estudiante realizó esta actividad con eventualidad durante su proceso de Práctica Profesional.

Capítulo III: Actividades de Mejora

En el presente capítulo se presentará la propuesta de mejora dirigida al departamento de BP Vivienda de Banco del País. Dicha propuesta tiene como punto de enfoque la modificación de un segmento del proceso de captación de clientes que se realiza mediante redes sociales y página web de la institución, con el fin primordial de aumentar la cantidad de consumidores.

La propuesta antes resumida, brinda los siguientes beneficios para la empresa y los clientes potenciales:

- a) Mejorar los tiempos de respuesta hacia los usuarios.
- b) Optimizar el rendimiento de los colaboradores en cuestión de tiempo y dinero.
- c) Brindar mayor eficiencia a las herramientas digitales a la mano.

3.1 Situación Actual

En la actualidad, los procesos realizados dentro del departamento de BP Vivienda giran en torno a 3 métodos de captación de clientes potenciales, siendo estos mediante Open House de proyectos de vivienda en los cuales participa Banco del País como institución de financiamiento, personas que llegan por su propia disposición a las oficinas del departamento y mediante herramientas digitales como redes sociales y página web. Cabe recalcar que los anuncios publicados mediante redes sociales, redirigen a los clientes a la página web de la institución.

Si bien es cierto, en los primeros dos métodos de captación de clientes mencionados en el párrafo anterior, la información de clientes individuales o conjunto de clientes (a los cuales en el resto del informe nos referiremos con el nombre “base de clientes”) las obtienen directamente las Oficiales de Negocio de Vivienda, por lo que les brinda una mayor facilidad en lo referente al manejo de la información y gestiones del proceso. Sin embargo, los datos de los clientes que

solicitan información mediante las herramientas digitales, es manejada por un departamento separado llamado Desarrollo Comercial; ambos departamentos forman parte de un área más grande llamada Banca de Personas.

El departamento mencionado anteriormente es el encargado de enviar bases de clientes recopiladas por medio de las herramientas digitales al departamento de BP Vivienda para que este último tome acción en contactar a los clientes y realizar las gestiones correspondientes para colocar la mayor cantidad de préstamos posibles. Es aquí donde surge el obstáculo en el proceso, dado que se retrasa el tiempo de respuesta al cliente como resultado de que la información de los solicitantes no procede directamente a manos de los Oficiales de Negocios de Vivienda. El flujo de datos de clientes se muestra a continuación en la Figura 3:

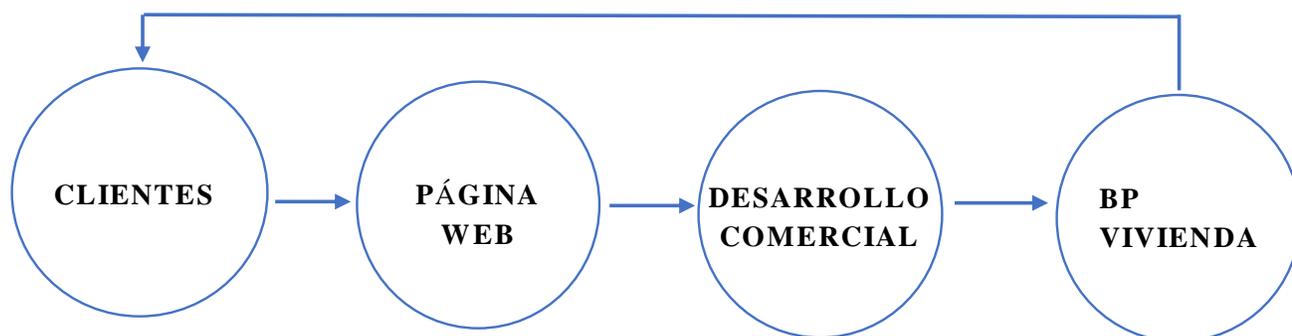


Figura 3: Flujo de Información de Solicitudes de Financiamiento Provenientes de Página Web

Fuente: Elaboración Propia

3.2 Propuesta de Mejora

3.2.1 Definición del Problema

Tomando en consideración la manera en que se lleva a cabo el flujo de información de solicitudes de financiamiento provenientes de la página web de Banco del País, es necesario implementar una modificación viable al proceso enfocada en agilizar el mismo; con el fin de lograr sacar el mayor provecho a las herramientas tecnológicas que la institución ya tiene a la mano para utilizarlas de manera óptima y ser capaces de captar todos los clientes que en algún momento toman a Banco del País como su opción de financiamiento.

3.2.2 Causas y Efectos del Problema

Una vez que se ha analizado el proceso y se toma en cuenta que las bases de clientes son enviadas por el departamento de Desarrollo Comercial, a simple vista muestra ser un proceso eficiente de distribución de tareas; sin embargo, este retrasa el tiempo de respuesta hacia el cliente por no llegar la información directamente a las personas encargadas de brindar retroalimentación a los usuarios, situación que genera disconformidad por parte del público. Este proceso, en donde existe un intermediario para el flujo de información, causa que los Oficiales de Negocios de Vivienda no estén enterados de las solicitudes realizadas por parte de clientes a través de la página web sino hasta una cantidad significativa de días después de realizada la misma. En adición a lo anterior, el departamento de Desarrollo Comercial no segmenta a los clientes en base a su información laboral, por lo que, con frecuencia, los oficiales pierden tiempo en solicitudes que no generan beneficios. Además, tanto la página web como el Bot de respuesta rápida de WhatsApp de Banco del País, no cuentan con un enlace directo para contactar a los oficiales del área de préstamos para vivienda.

Como se observa en la Figura 3 del apartado 3.1, al momento de realizar una solicitud de préstamo mediante la página web de la institución, los clientes no tienen la oportunidad de contactarse de manera directa y rápida. El retraso en el proceso antes mencionado tiene consecuencias negativas para el departamento de BP Vivienda, entre ellas: los clientes pierden interés en adquirir financiamiento, otros optan por irse con la competencia y algunos incluso ya están en proceso de adquirir su vivienda. Asimismo, esta situación crea una imagen poco favorable para la institución.

3.2.3 Propuesta de Mejora

La propuesta de modificar un segmento del proceso gira en torno al uso óptimo de las herramientas digitales con las que cuenta Banco del País, considerando como principales fuentes de captación de clientes las redes sociales en complemento con la página web de la institución. La propuesta se divide en tres etapas, enfocados a que los Oficiales de Negocios de Vivienda logren tener un acceso más directo con los clientes y así, tener el tiempo de respuesta debido

Etapas 1

Enviar un requerimiento al departamento de Desarrollo Comercial, solicitando que la Gerente y Oficiales de Negocios de Vivienda puedan tener acceso directo a la información de las solicitudes realizadas a través de la página web de Banco del País. De esta manera, la información está a disposición inmediata de los oficiales para darle seguimiento al cliente en el menor tiempo posible.

Etapas 2

Solicitar al departamento de mercadeo y tecnología encargado de gestionar la página web del banco la adición de una opción de acceso directo con los Oficiales de Negocios de Vivienda,

procurando que los clientes puedan contactarse directamente con estos, ya sea por llamada, redes sociales y correo electrónico. De igual manera, la plataforma para clientes de Banco del País cuenta con un Bot de WhatsApp que brinda respuestas automáticas, contactando a clientes con su departamento de interés, por lo que es necesario solicitar un acceso directo en dicha herramienta para mayor fluidez con los usuarios.

Etapas 3

Enviar una solicitud al grupo de mercadeo y tecnología encargado de gestionar la página web de la institución, especificando que se requiere una modificación de los filtros dentro de las solicitudes para préstamos de vivienda. Lo primordial viene siendo que se coloque con formato de celda obligatoria la información del cliente en lo referente a datos laborales, como ser la empresa para la que trabaja, años de antigüedad e ingresos mensuales. Al contar con esto, la misma plataforma informará a los oficiales cuales son los clientes que no aplican y así, no desperdiciar tiempo en solicitudes a las que no se les sacará provecho.

Las tres etapas de la propuesta de mejora benefician en la captación de clientes mediante el uso de las herramientas digitales que se han venido mencionando anteriormente. Es importante recalcar que Banco del País ya cuenta con todas las herramientas, plataformas y procesos necesarios para implementar estas tres etapas descritas, por lo que, la implementación de la propuesta de mejora en discusión no generará un gasto adicional al departamento de BP Vivienda.

Esta propuesta de mejora está enfocada en que la información de solicitudes de financiamiento provenientes de la página web de la institución y demás medios electrónicos, lleguen de manera directa a las manos de los Oficiales de Negocios de Vivienda. Al implementar

las tres etapas antes descritas, se estaría omitiendo la participación del departamento de Desarrollo Comercial en el proceso de recolección de datos, segmento del proceso que retrasa el mismo y genera que existe una pobre retroalimentación a los usuarios en términos de tiempo de respuesta. Al permitir que la información de las solicitudes llegue de manera directa y filtrada a los oficiales, se obtendría mayor efectividad en cuanto a tiempo de respuesta y rendimiento de los mismos, generando grandes beneficios para el departamento los cuales se derivan del incremento en clientes y disminución de tiempos. El nuevo modelo de flujo de información de solicitudes de financiamiento se muestra a continuación en la Figura 4:

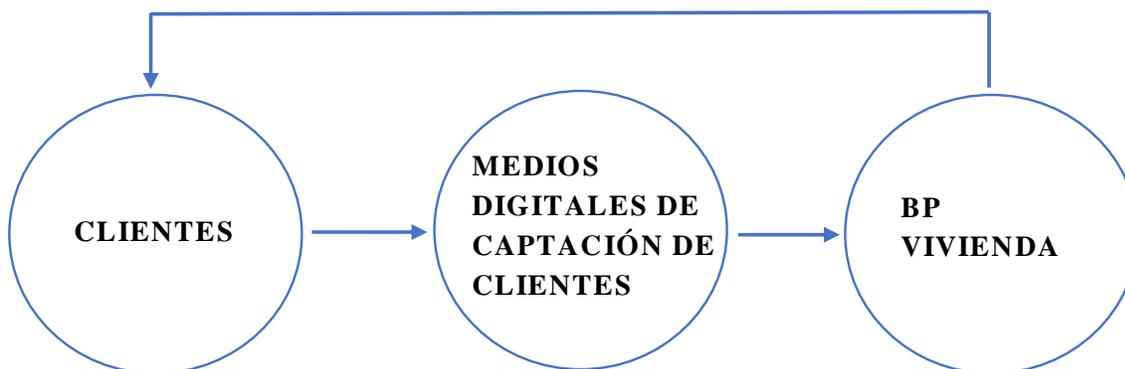


Figura 4: Nuevo Modelo del Flujo de Información de Solicitudes de Financiamiento Provenientes de los Medios Digitales de Captación de Clientes

Fuente: Elaboración Propia

Es importante mencionar que el alumno está al tanto que la propuesta de mejora presentada involucra la acción de otros departamentos dentro de la institución. Por lo que este tomó acción en presentar a la Gerente del Departamento de BP Vivienda un resumen de su propuesta con el fin de que ella le brindase la retroalimentación respectiva sobre la viabilidad de la misma. La Gerente afirmó que eran soluciones viables, las cuales requerían de enviar solicitudes de requerimiento a los departamentos involucrados.

3.2.4 Benchmarking

Banco del País

Como cliente potencial, llegar a la información sobre préstamos de vivienda de Banco del País es rápido y fácil de encontrar. La página de Instagram contiene un link al sitio web de Banco del País, donde se puede localizar rápidamente la categoría de “PRÉSTAMOS” el cual, al hacer un desplazamiento, muestra un menú desplegable donde se puede encontrar una categoría de préstamos de vivienda. La información es concisa pero detallada en cuanto a los requisitos, beneficios y características de dicho préstamo. La página también contiene un fuerte “CTA” (Call To Action) en el que un cliente puede solicitar su préstamo.

BAC Credomatic

La página de Instagram de BAC también contiene un link a su sitio web. En este se encuentra una Barra de Navegación con la categoría de “Préstamos”. Al hacer click en la categoría, este lo lleva a otra página donde encuentra los diferentes tipos de préstamos. Al hacer click en la categoría de vivienda, este tiene un resumen corto de los beneficios de su préstamo, y un CTA para solicitar el préstamo. También tiene un botón de “Ver Más” en el que se puede leer más sobre sus beneficios, requisitos y condiciones.

Banco Atlántida

Al hacer click en el link situado en la biografía de Banco Atlántida en Instagram, este lo lleva a un link donde puede escoger si ir a su sitio web, YouTube, Facebook, Twitter, LinkedIn, Chat en Línea, y Museo Virtual. Esta es una herramienta muy útil ya que el usuario puede encontrar las diferentes plataformas del banco en un solo link. Al ir al sitio web, la barra de navegación del sitio no contiene una categoría de “Préstamos”, sino de “Banca de Personas”, lo cual puede ser un poco confuso y difícil de encontrar para el cliente. La categoría de Banca de

Personas contiene un menú desplegable donde se puede encontrar la categoría de Préstamos de Vivienda. Al ingresar a esta, se ven dos botones los cuales llevan al usuario a una página donde puede ver los proyectos habitacionales disponibles, uno para la zona Centro-Sur y el otro para la zona Nor-Occidente. Este al igual contiene un botón CTA para Solicitar un préstamo. Debajo de esto se pueden ver otras categorías con información sobre los destinos del préstamo, fondos de financiamiento, características del préstamo, beneficios y requisitos.

Ficohsa

La página de Instagram de Ficohsa no contiene un link para ir a su sitio web, así que si el usuario la necesita la debe buscar en Google. Al ir a su sitio web, su barra de navegación contiene la categoría de Banca de Personas, donde se encuentra la categoría de préstamos. Esta categoría lo lleva a una página con 3 opciones: “Personal”, “Auto” y “Anticipo de Efectivo”. Para buscar información sobre préstamos de vivienda se tiene que volver a la barra de navegación, a la categoría de Banca Hipotecaria, donde se encuentra la categoría de préstamos de vivienda. Esta lo lleva otra página que contiene información sobre sus planes en Lempiras, Dólares y sus beneficios. Abajo se encuentra un botón para acceder al formulario. Encontrar información sobre préstamos de vivienda puede resultar muy confuso para el usuario ya que tienen esta categoría separada a los demás tipos de préstamos.

Davivienda

La página de Instagram de Davivienda no contiene un link hacia su sitio web. Al ingresar a su sitio web, se encuentra una barra de navegación con la categoría de “Personas” en el cual encuentra la categoría de “Préstamos”. En la página de préstamos, está la categoría de “Préstamo Hipotecario”. En la página se encuentra un botón de “Solicitar”, el cual es muy difícil de ver y no llama la atención del usuario. Abajo se encuentra información sobre los beneficios,

características, usos del crédito hipotecario y diferentes maneras de solicitar su crédito. Luego se encuentran los requisitos y documentación necesaria. Más adelante, se encuentra información sobre “Seguridad” con información sobre su seguro de deuda y de daños. Por último, se encuentra un botón para ver sus tasas, comisiones y contratos.

Podemos notar que las redes sociales y página web de Banco del País, están por encima o tienen muy poca diferencia en relación con las de las instituciones que le generan la mayor competencia, donde algunas ni siquiera cuentan con acceso directo desde sus redes sociales. Sin embargo, las demás instituciones perciben una mayor cantidad de clientes por estos medios debido a los tiempos de respuesta, por lo que es primordial comenzar a utilizar dichas herramientas con mayor efectividad.

Es importante observar que el problema no se deriva de una desventaja en lo concerniente a plataformas o herramientas tecnológicas, sino más bien, por falta de efectividad en el proceso mismo. El departamento en discusión debería tener un mayor número de clientes captados mediante estos medios digitales, sin embargo, en la actualidad es el medio de captación de clientes más débil. Tomando en cuenta que ninguna de las instituciones grandes del mercado supera en términos de herramientas digitales a Banco del País y que estas son utilizadas de la misma manera o inclusive mejor, es de suma importancia comenzar a tomar en cuenta modificaciones al proceso. Con las tres etapas mencionadas en la descripción de la propuesta de mejora, se aumentaría la efectividad de dicho proceso, buscando la optimización de las herramientas digitales con una solución viable desde una perspectiva económica, al tener en cuenta que la institución ya cuenta con dichas herramientas.

3.3 Impacto de la Propuesta de Mejora

El impacto de implementar las tres etapas que conforman la propuesta de mejora, enfocada al uso eficiente de las herramientas digitales para aumentar la captación de clientes se ve reflejada en diferentes aspectos dentro del departamento.

En primer lugar, se reducirán los tiempos en diferentes actividades. La respuesta a los clientes potenciales de la institución será casi de manera inmediata al contar con todos los accesos rápidos, por lo que estaría generando mayor satisfacción en los usuarios y, por ende, la institución en general obtendría una mejor imagen. Los oficiales del departamento no se verán obligados a contactar incluso a los clientes que no cumpla con los requisitos de precalificación, causando que los mismos puedan ahorrarse hasta un tercio del tiempo total utilizado en realizar dicha actividad. La disminución de tiempo en esta última actividad beneficia al rendimiento general de los Oficiales de Negocios de Vivienda debido a que disponen de una mayor cantidad de tiempo para realizar demás actividades, teniendo mayores posibilidades de cumplir con las metas del departamento en términos de tiempo contra cantidad.

En segundo lugar, se utilizarán de manera óptima las herramientas digitales, sacándoles el mayor beneficio posible. Actualmente, el departamento no percibe muchos clientes mediante redes sociales y demás medios digitales, siendo estos su medio de captación de clientes menos efectivos. Tomando en cuenta lo antes mencionado y al observar los resultados poco favorables obtenido por parte del uso de estas herramientas, se observa con claridad que se está dejando obsoleto gran parte del uso de las herramientas digitales con las que cuenta Banco del País. Al implementar la propuesta con las tres etapas involucradas, se podría aprovechar entre un 90% y 100% del uso de las herramientas digitales, ayudando a generar una mayor cantidad de ingresos para el departamento provenientes del incremento en clientes.

Finalmente, al optimizar el rendimiento de los colaboradores, con ellos enfocados solamente en las solicitudes con potencial, estos podrán incrementar la colocación mensual de créditos en el mercado. Según los cálculos realizados, los oficiales pueden colocar un préstamo de 2 a 3 clientes por base. Al momento en que los oficiales reciben solamente solicitudes viables y disminuyen los tiempos en un tercio de lo que actualmente se toman, estos pueden dar por finalizada una base con mayor rapidez y atender una mayor cantidad de clientes semanalmente. Todo lo anterior contribuye a que los oficiales del departamento logren mayor fluidez de sus actividades y, por consiguiente, incrementen la cantidad de dinero generado mediante créditos colocados en el mercado.

3.3.1 Impacto en Tiempo y Dinero

Mediante la implementación de la tercera etapa de la propuesta de mejora formulada por el estudiante, se espera lograr reducir los tiempos de trabajo en por lo menos un tercio del tiempo utilizado actualmente. Esto se debe a que los oficiales se ahorrarán el tiempo que se utiliza en llamar a todos los clientes para recolectar datos generales, datos que se estarían recolectando mediante el sistema en la página web de Banco del País de manera automática. Tomando en cuenta que la oficina de BP Vivienda trabaja un total de 44 horas a la semana y en promedio un total de 190 horas al mes, en la Tabla 1 se muestran los resultados del ahorro en tiempo que tendría dicha área:

Tabla 1: Ahorro de tiempo con implementación de propuesta.

Ahorro en tiempo		
Total horas ahorradas por base		10
Horas 1ra ronda de llamadas	4	
Horas 2da ronda de llamadas	2	
Horas invertidas en clientes n/a	3	
Horas invertidas en reporte de resultados	1	
Bases gestionadas a la semana por oficial		1.5
Total horas ahorradas semanalmente por oficial	$10 * 1.5 =$	15
Tiempo ahorrado semanalmente por oficial (%)	$15 / 44 =$	34%
Total horas ahorradas mensualmente por oficial	$190 * 0.34 =$	64.8

Fuente: Elaboración propia

El departamento en discusión se ahorraría un total de 64 horas de trabajo por oficial al mes, lo que en este caso equivale a 1 semana, 2 días y 4 horas de trabajo; un 34% del tiempo utilizado actualmente. Esta cantidad de tiempo mencionado anteriormente puede ser utilizado por los Oficiales de Negocios de Vivienda para atender una mayor cantidad de clientes, ya sean mediante bases de clientes atrasadas o por los demás métodos que utiliza el área para captación de clientes. Además, con la implementación de las primeras dos etapas de la propuesta de mejora, se espera que el número de clientes captados mediante medios digitales incremente, por lo que los oficiales necesitarán de este tiempo adicional para hacer frente al incremento en demanda.

En complemento con lo anterior, debemos tomar en cuenta los beneficios económicos que se presupuestan obtener en base al ahorro en tiempo. Con el 34% del tiempo ahorrado, los oficiales serán capaces de atender un mínimo de una base de clientes adicional de manera mensual, teniendo en mente que el resto del tiempo será utilizado para realizar otro tipo de gestiones relacionadas al proceso de otorgamiento de préstamos. Tomando en cuenta que el

promedio del monto de los créditos otorgados es de L 1,650,000.00 y que cada uno de los 7 oficiales obtiene en promedio de 2 a 3 clientes por base, los cálculos de los beneficios esperados se presentan en la Tabla 2:

Tabla 2: Beneficios esperados con implementación de propuesta.

Beneficios Esperados				
	2 clientes por base		3 clientes por base	
Promedio cliente obtenido por base	2		3	
Promedio monto préstamo	L 1,650,000		L 1,650,000	
Ingreso semanal por oficial	L 1,650,000*2=	L 3,300,000	L 1,650,000*3=	L 4,950,000
Ingreso semanal total	L 3,300,000*7=	L 23,100,000	L 4,950,000*7=	L 34,650,000
Ingreso mensual total	L 23,100,000*4.345=	L 100,369,500	L 34,650,000*4.345=	L 150,554,250

Fuente: Elaboración propia con promedios del área de BP Vivienda.

Con la implementación de la propuesta de mejora formulada por el estudiante, cada oficial del departamento de BP Vivienda se estaría ahorrando un 34% del tiempo utilizado actualmente de forma mensual. Tomando en cuenta que el tiempo se invertiría en atender un mínimo de una base adicional de clientes, este ahorro en tiempo puede ser convertido en un total de entre L 100,369,500.00 y L 150,554,250.00 para el departamento de manera mensual.

Capítulo IV: Conclusiones y Recomendaciones

4.1 Conclusiones

Durante el proceso de Práctica Profesional en Banco del País, el estudiante logró poner en práctica los conocimientos y habilidades adquiridos durante la carrera universitaria de Licenciatura en Finanzas; logrando fortalecer los mismos al aplicarlos en situaciones reales. Asimismo, se obtuvieron beneficios en lo referente a ganar experiencia laboral y adquirir un mayor entendimiento del funcionamiento de un banco privado en relación a las áreas de desempeño.

Mediante el desempeño en el departamento de Tesorería de Banco del País, el estudiante logró adquirir conocimiento sobre los procedimientos tomados a cabo para administrar los movimientos de dinero de una institución bancaria privada, gestionar las inversiones y encaje, así como la relación con instituciones de supervisión y actividades con otras instituciones financieras dentro y fuera del país.

Durante el proceso de Practica Profesional, el practicante fue capaz de identificar los procesos y negociaciones tomados a cabo por el área de BP Vivienda para brindar los préstamos correspondientes a los clientes, complementado con la tarea de contactar directamente a los clientes potenciales de la institución para ofrecer los productos y servicios de vivienda y documentando expedientes de préstamos en proceso.

En el desarrollo de las actividades realizadas en el área de BP Vivienda, el estudiante logró identificar aspectos de mejora en relación al proceso utilizado para la captación de clientes mediante los medios digitales como redes sociales, Bot de respuesta de WhatsApp y Página Web institucional. Al identificar lo antes mencionado, el prácticamente formuló una propuesta de

mejora destinada a optimizar el uso de dichas herramientas para incrementar la captación de clientes, mediante una modificación al proceso que permitirá al área de BP Vivienda un manejo más eficiente de la información de solicitudes de préstamos.

En el proceso de la Práctica Profesional, el alumno logró fortalecer sus conocimientos financieros al desempeñarse en el departamento de Tesorería, poniendo en práctica los conocimientos enfocados al manejo de dinero, teniendo como ventaja que Banco del País maneja cuentas con millones de Lempiras en el sistema financiero. Adicionalmente, al desempeñarse en el área de BP Vivienda se logró fortalecer los conocimientos y habilidades de negocios al tener la oportunidad de interactuar de manera directa con clientes de la institución.

4.2 Recomendaciones

En lo concerniente a la institución Banco del País S.A., específicamente al área de BP Vivienda, se le recomienda tomar en cuenta la propuesta de mejora enfocada a optimizar el uso de las herramientas digitales con el fin de aumentar la eficiencia del proceso de captación de clientes. Dicha propuesta planteada por el prácticamente beneficiaria al área en términos de tiempo, al lograr filtrar las solicitudes y enfocarse únicamente en las que pueden generar algún tipo de negocio; y dinero, debido que, al tener un mayor control y mejor manejo de la información de solicitudes de préstamo realizada por estos medios, y reduciendo los tiempos de trabajo, los oficiales serán capaces de colocar una mayor cantidad de créditos en el tiempo estipulado.

A futuros estudiantes que están por cursar su proceso de Práctica Profesional se les recomienda dedicarle una cantidad considerable de tiempo a todo el proceso en diferentes aspectos. En primer lugar, es vital buscar con mucha anticipación una institución para realizar dicho proceso para evitar cualquier tipo de conflictos con respecto al tiempo. Por otro lado, al

estar cursando la Práctica Profesional existen muchas responsabilidades y obligaciones tanto laborales como de estudio que posiblemente sean completamente nuevas, por lo que es importante brindarles el debido tiempo para entender cada detalle y lograr brindar el mejor desempeño posible.

A los estudiantes que posteriormente realizarán su proceso de Práctica Profesional en Banco del País, se les recomienda tener una mente abierta y exponer todas las dudas y observaciones sobre la empresa; esto se menciona debido a la actitud de alta colaboración y compromiso demostrada por parte de todos los gerentes y demás colaboradores dentro de la institución. Banco del País cuenta con personal dispuesto a ayudar, aclarar todo tipo de dudas y escuchar cada pequeña observación que pueda ser planteada por futuros profesionales debido a que pueden ser utilizadas para beneficio de la empresa.

A la Universidad Tecnológica Centroamericana se le recomienda analizar la posibilidad de extender el proceso de Práctica Profesional para los alumnos. Si bien es cierto, con determinación y entrega, durante un proceso de diez semanas un alumno logra adquirir una enorme cantidad de nuevos conocimientos y habilidades, así como fortalecer los que ya fueron adquiridos durante la carrera universitaria. Sin embargo, una extensión a este periodo generaría que los alumnos adquieran mayor experiencia en el ámbito profesional y logren obtener una mejor preparación para cuando llegue el momento de laborar.

Bibliografía

- Banpaís . (s.f.). Junta Directiva. Recuperado de Banpaís: https://www.banpais.hn/?page_id=69
- Economipedia. (02 de 02 de 2020). Economipedia. Recuperado el 30 de March de 2021, de <https://economipedia.com>
- Grupo Financiero del País. (2017). Informe Financiero 2017. Recuperado de Grupo Financiero del País: <https://www.banpais.hn/boletines/BPMemoria2017.pdf>
- Grupo Financiero del País. (2018). Memoria de Sostenibilidad 2017-2018. Recuperado de Grupo Financiero del País: <https://www.banpais.hn/wp-content/uploads/2019/09/MSBP-2017-2018-0923-LR.pdf>
- Banco Davivienda Honduras. (s.f.). Recuperado de: <https://www.davivienda.com.hn/banco/productos/personas/prestamos/prestamo-hipotecario-NWThzlcav>.
- BP Vivienda. BANPAIS. (2019, Julio 16). Recuperado de: https://www.banpais.hn/?page_id=31569.
- Préstamo de Vivienda. Banco Atlántida. (s.f.). Recuperado de: <https://www.bancatlan.hn/banca-de-personas/vivienda/>.
- Préstamos de Vivienda. Ficohsa. (s.f.). Recuperado de: <https://www.ficohsa.com/hn/banca-hipotecaria/prestamos-vivienda/>.
- Préstamos. BAC Credomatic. (s.f.). Recuperado de: <https://www.baccredomatic.com/es-hn/prestamos#vivienda>.

Aspectos Técnicos de la Regulación del Calce. (2006, Mayo). Recuperado de:

https://sitio.amis.com.mx/wp-content/documentos/sis_admin/archivos/Presentacion_Taller_Calce_2.pdf

El Flujo de Información y la Comunicación Interna de tu Empresa. (2020, Abril 23). Recuperado

de: <https://blog.wearedrew.co/los-flujos-de-informacion-y-la-comunicacion-interna-de-tu-empresa>

Definición ABC. (s.f.). Definición de Recaudación Fiscal. Recuperado de:

<https://www.definicionabc.com/economia/recaudacion-fiscal.php#:~:text=El%20concepto%20de%20recaudaci%C3%B3n%20fiscal,actividades%20propias%20de%20su%20car%C3%A1cter>

Glosario

Actividad interbancaria: El mercado interbancario es el mercado donde los bancos se prestan dinero unos a otros a un precio e interés determinado. (Economipedia, 2020)

Banco corresponsal: Un banco corresponsal es aquel que gestiona operaciones a nombre de otra institución financiera que no cuenta con sucursales en el país. (Economipedia, 2020)

Calce: El calce y la acción de calzar, dentro del ámbito financiero, se refiere a asociar o equiparar un activo y un pasivo, buscando su congruencia en plazo y tasa. (Beltrán, 2006)

Desembolso: El desembolso es la acción que se produce cuando una persona paga, o entrega, una determinada cantidad de dinero. Habitualmente, en efectivo. (Economipedia, 2020)

Encaje: El encaje bancario es un porcentaje de los depósitos recibidos por cada entidad financiera que no puede ser utilizado. Por ley, dicho capital debe mantenerse en efectivo en las bóvedas de la propia institución o en sus cuentas en el banco central del país. Ello, con el objetivo de mantener su liquidez. (Economipedia, 2020)

Financiamiento: La financiación o financiamiento es el proceso por el cual una persona o empresa capta fondos. Así, dichos recursos podrán ser utilizados para solventar la adquisición de bienes o servicios, o para desarrollar distintos tipos de inversiones. (Economipedia, 2020)

Flujo de información: El flujo de información o comunicación dentro de una organización se refiere al movimiento de instrucciones y comunicaciones dentro de una organización. Puede haber varias direcciones en las que tiene lugar dentro de esta, como hacia abajo, hacia arriba, horizontal, diagonal y externa. (Sturm, 2020)

Liquidez: La liquidez se es la capacidad de un activo de convertirse en dinero en el corto plazo sin necesidad de reducir el precio. (Economipedia, 2020)

Recaudación fiscal: El concepto de recaudación fiscal es aquel que se aplica al acto que realiza un organismo, normalmente el Estado o el gobierno, con el objetivo de juntar capital para poder invertirlo y usarlo en diferentes actividades propias de su carácter. (Bembibre, 2011)