



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA UNITEC**

Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales

FCAS

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

**BAC CREDOMATIC HONDURAS**

**SUSTENTADO POR:**

**ALEJANDRO JOSÉ OSORIO BONILLA 21621038**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**LICENCIADO EN FINANZAS**

San Pedro Sula, Cortés.

Honduras, C.A.

Enero, 2022

# ÍNDICE

<i>Dedicatoria</i> .....	<i>I</i>
<i>Agradecimientos</i> .....	<i>II</i>
<i>Resumen Ejecutivo</i> .....	<i>III</i>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>V</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>I</b>
<b>GENERALIDADES</b> .....	<b>I</b>
<b>1.1. Objetivos de la Práctica Profesional</b> .....	<b>1</b>
1.1.1.    Objetivo General.....	1
1.1.2.    Objetivos específicos .....	1
<b>1.2. Datos Generales de la empresa</b> .....	<b>2</b>
1.2.1.    Reseña Histórica .....	2
1.2.2.    Misión y Visión .....	4
1.2.3.    Misión.....	4
1.2.4.    Visión.....	4
1.2.5.    Valores .....	4
1.2.6.    Organigrama .....	5
<b>CAPITULO II</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1 Actividades Realizadas en BAC Honduras</b> .....	<b>6</b>
2.1.1 Analista de Credito.....	6

2.1.2	Oficial de negocios gira Instrucciones al area legal.....	8
2.1.3	Oficial de negocios gira instrucciones para Gestion de Prestamos Crediticios. ....	10
2.1.4	Oficial alterno PYME Colocacion de planillas, proveedores, Tarjetas de credito.....	12
<b><i>CAPITULO III</i></b> .....		<b>14</b>
<b>3.1 PROPUESTA DE MEJORA IMPLEMENTADA</b> .....		<b>14</b>
3.1.1	Antecedentes .....	14
3.1.2	Justificacion.....	14
3.1.3	Descripcion de la propuesta .....	14
3.1.4	Impacto de la propuesta.....	15
<b>3.2. PROPUESTA DE MEJORA</b> .....		<b>16</b>
3.2.1	Antecedentes .....	16
3.2.2	Justificacion.....	17
3.2.3	Descripcion de la propuesta .....	17
3.2.4	Impacto de propuesta.....	18
3.2.5	Análisis de implementación .....	18
<b><i>CAPITULO IV</i></b> .....		<b>21</b>
<b>4.1 Conclusiones</b> .....		<b>21</b>
<b>4.2 Recomendaciones</b> .....		<b>22</b>
4.2.1	Recomendaciones para la empresa.....	22
4.2.2	Recomendacion para la institucion.....	22
4.2.4	Recomendaciones para los estudiantes.....	22
<b><i>Referencias</i></b> .....		<b>24</b>
<b><i>Bibliografía</i></b> .....		<b>24</b>
<b><i>Glosario</i></b> .....		<b>25</b>

## **Índice de Ilustraciones**

Ilustración 1 Sucursal Principal SPS .....	2
Ilustración 2 Organigrama .....	5
Ilustración 3 Plan de Inversión.....	18
Ilustración 4 Gastos Operativos.....	20

## ***Dedicatoria***

*Dedico este logro personal a mi madre Sara Esther Osorio que me regalo la vida, a mi mami Digna Osorio por ayudarme a entender que el amor de una abuela es infinito y sobre pasa todo lo pensando, A Danilo Valeriano mi tío y para por mostrarme que, aunque no siempre se puede estar en persona, puede dar motivación y superación a lo largo de mis sueños, aunque estas personas no se encuentren presentes les dedico este triunfo hasta el cielo. Dedico mi éxito a la persona que me inspira para apuntar grande a mi tía, mama, y amiga Ruth María Osorio Bonilla por siempre creyó en mi, en la capacidad de poder siempre ser mas.*

## *Agradecimientos*

*Quiero agradecer primeramente a Dios todopoderoso por regalarme sabiduría y perseverancia. A mis maestros con toda sinceridad, en especial a Abel Guevara, Diana Brizuela y Miriam Palacios por ser imprescindibles en mi formación académica. A cada uno de mis compañeros por la oportunidad de crecer y aprender junto a ellos.*

## Resumen Ejecutivo

BAC Credomatic en la actualidad es uno de los bancos más importantes de la región centroamericana y esto se debe a la confianza y preferencia de sus clientes sin olvidar el compromiso de todos sus colaboradores. Son líderes en cuanto a la adopción digital, de la cual la penetración de clientes es aproximadamente del 42%, hecho que se traduce en que 1.6 millones de clientes utilicen los servicios digitales (BAC Credomatic, 2021). Es importante saber que las MiPymes contribuyen alrededor del 34% al PIB y generan el 74% de los empleos en Honduras, en donde ofrecen puestos de trabajo en todo el país aproximadamente a más de 900,000 personas en el país según cifras oficiales. Son un sector clave para la economía de Honduras. El área de trabajo en donde se estará a lo largo del trimestre es el área Banca Pyme de BAC Credomatic en donde se le otorgara al practicante las funciones de recuperación de digitalizar y enviar instrucciones a diferentes areas del banco en las cuales se incluyen Area legal de BAC Credomatic y por ultimo verificar informacion previo a pasar a un proceso de desembolso o de analisis de el area Gestion de prestamos

Uno de las claves mas importantes que se desea alcanzar durante la práctica profesional es proponer una ideas en donde la eficacia en los procesos e integrar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de finanzas sea la clave de las mejoras. BAC Credomatic otorga una oportunidad al estudiante a poder adaptarse, conocer el mercado laboral de la economia de Honduras, participando en los procesos que el banco tiene. El mismo BAC incentivan siempre al estudiante o practicante profesional a seguir con el deseo de seguir superando las metas planteadas, siempre esperando que se pueda aprender lo mas que se puede.

Como en cualquier área de un banco se pueden identificar problemas y estos pueden ser mejorados con el fin de dar un mejor servicio a sus clientes y a sus colaboradores. Se espera poder mejorar los diferentes procesos que actualmente el área Pyme presenta con el objetivo de hacer más eficiente las gestiones realizadas en dicho departamento.

## INTRODUCCIÓN

En el presente informe se detallará la experiencia obtenida en Grupo BAC Credomatic en la cual el practicante ejerció sus conocimientos obtenidos a lo largo de la carrera, con respecto a las actividades a las que fue asignado, así como la evaluación de manuales y procesos dentro de la empresa.

Esta oportunidad ofrece al practicante de adquirir nuevos conocimientos que enriquezcan su vida profesional permitiéndole ganar nuevas experiencias y potenciales para su vida laboral.

Este informe consta de 4 capítulos que nos permita detallar en su totalidad la práctica profesional del estudiante.

El capítulo I consta acerca de cuáles fueron los objetivos de la práctica, así como también de la historia de la empresa y la información más relevante de la misma.

El capítulo II describe el puesto en el que el practicante se desarrolló en la empresa, relatando de una forma detallada todas las actividades realizadas durante todo el periodo de la práctica profesional.

El capítulo III presente dos propuestas de mejora hacia la empresa, una propuesta de mejora implementada de forma que el banco pueda tener empleados eficaces, siendo la segunda la propuesta mas a profundada será dejada a al banco para escalar con los superiores del banco.

Por ultimo el capítulo IV consta de las conclusiones sobre mi practica profesional en donde se observa el proceso de muchas horas de esfuerzo, trabajado y dedicación dejado para conocer el mercado laboral de una forma única.



# CAPÍTULO I

## GENERALIDADES

### 1.1. Objetivos de la Práctica Profesional

#### 1.1.1. Objetivo General

Realizar habilidad para el análisis financiero, análisis de riesgos, toma de decisiones centrada en la creación de valor, análisis de costos, manejo de presupuestos, la administración de inversiones, la toma de decisiones orientadas a la optimización de los recursos financieros del área Pequeña y Mediana Empresa (PYME) en Banco de América Credomatic (BAC) Honduras; A su vez tener la capacidad de investigar datos y aplicar herramientas tecnológicas basadas en estadística, para convertirla en información que apoye la toma de decisiones.

#### 1.1.2. Objetivos específicos

- Manejar las políticas, los procedimientos y las normativas de el BAC Credomatic para tener conocimiento completo al momento de realizar las auditorías en el área.
- Crea y ejecuta propuestas considerando factores internos y externos para mejorar la productividad de la empresa.

- Diseña controles que permiten evaluar el cumplimiento de metas organizacionales
- Determinar los agentes económicos y financieros que afectan las decisiones de rentabilidad.

## 1.2. Datos Generales de la empresa

### 1.2.1. Reseña Histórica



**Ilustración 1 Sucursal Principal SPS**

(BAC Honduras sucursal principal, San Pedro Sula, 2017)

Los inicios del Grupo BAC Credomatic se remontan a más de medio siglo atrás, cuando en 1952 se fundó el Banco de América, en Nicaragua. Sin embargo, no fue sino hasta los años setenta cuando se incursionó en el negocio de tarjetas de crédito mediante las empresas Credomatic.

A mediados de los años ochenta, el Grupo decidió ingresar en otros mercados de la región, empezando por Costa Rica, con la adquisición de lo que hoy se conoce como Banco BAC San José. Fue en la década de 1990 cuando se concretó la expansión hacia los otros mercados centroamericanos, fortaleciendo así la presencia del Grupo en toda la región, la cual se mantiene hasta hoy en día.

Ya en el año 2004 el Grupo inició sus operaciones de tarjeta de crédito en México y, un año más tarde, se llevó a cabo una alianza estratégica por medio de la cual GE Consumer Finance (subsidiaria de GE Capital Corporation) adquirió el 49,99% del capital de BAC Credomatic, una sociedad que controlaba indirectamente el 100% de BAC International Bank.

Paralelamente y como parte de la estrategia de expansión, se llevó a cabo la adquisición del Banco Mercantil (BAMER) de Honduras, uno de los bancos privados más importantes de nuestro país, para dar paso a lo que hoy se conoce como BAC Honduras. En el 2007 también se adquirió Propemi (Programa de Promoción a la Pequeña y Microempresa) en El Salvador y la Corporación Financiera Miravalles en Costa Rica, ambas compañías dirigidas a segmentos específicos de mercado. (BAC Credomatic Honduras, 2021)

## **1.2.2. Misión y Visión**

### **1.2.3. 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 Honduras, 2017)

### **1.2.4. Visión**

“Ser la organización financiera preferida de las comunidades que atendemos por nuestro liderazgo en medios de pago, por nuestra solidez, confiabilidad, avanzada tecnología y conectividad con personas y empresas, a quienes les simplificamos la vida facilitándoles la realización de sus sueños y el logro de sus metas.” (BAC Credomatic Honduras, 2017)

### **1.2.5. Valores**

- Integridad
- Respeto
- Excelencia
- Responsabilidad

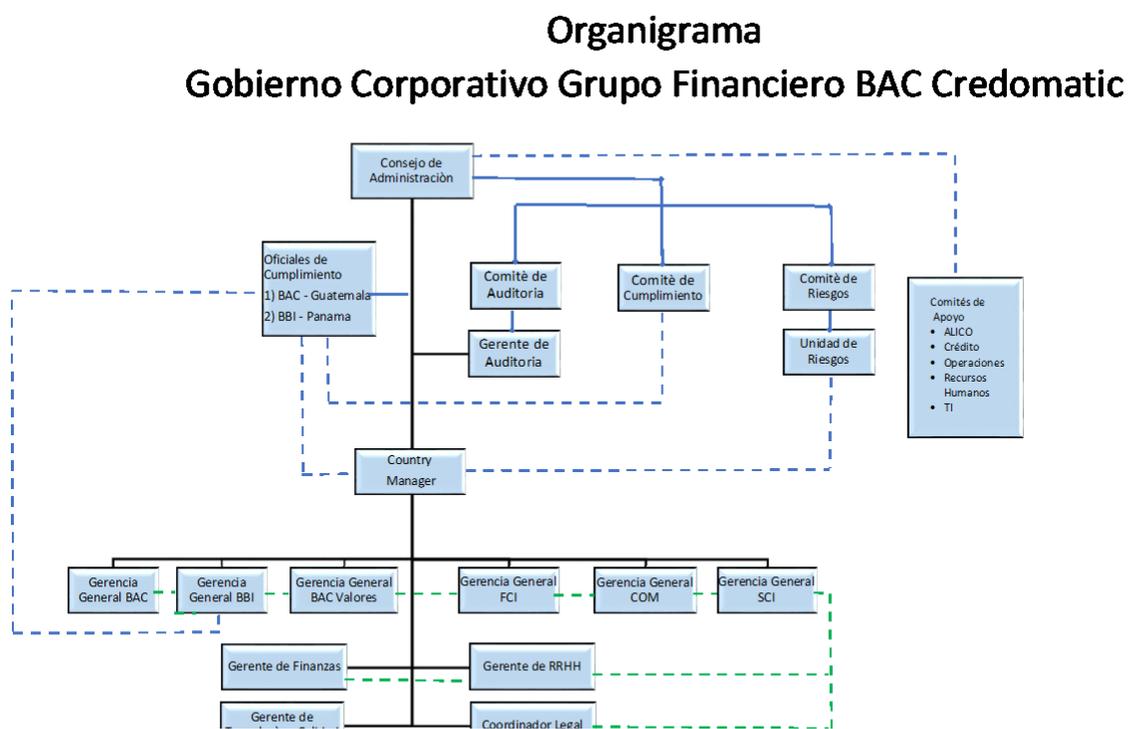
(BAC Credomatic Honduras, 2021)

## 1.2.6. Organigrama

En BAC Credomatic se maneja el siguiente esquema organizacional, como se observa en la Figura de organigrama.

Nota. Reproducida de Organigrama Corporativo Grupo BAC de GRUPO BAC HONDURAS, 2020

(<https://www2.baccredomatic.com>)



**Ilustración 2 Organigrama**

Comunicación y apoyo — — — —

Jerarquía —————

## **CAPITULO II**

### **2.1 Actividades Realizadas en BAC Honduras**

El desarrollo, lanzamiento, manejo de cambios, mantenimiento de la Política a seguir en el área es responsabilidad del equipo de PYMES. por ende, entenderla y conocerla es una de las primeras tareas a realizar en BAC. Todos los términos y condiciones de la disponibilidad aprobada deben estar incluidos en la recomendación de crédito. En esta etapa de la practica puedo darme cuenta de que estoy conociendo toda el área por el puesto que ocupo. La actividad principal que me ha tocado desarrollar se llama Oficial de negocios. En donde se puede obtener una previa capacitación en el puesto de Analista de crédito.

#### **2.1.1 Analista de Credito**

Es responsabilidad del analista de crédito y /o riesgo realizar el vaciado de dicha información en la cual debe de validar indicadores (liquidez, apalancamiento capacidad de carga financiera adicional, tendencias de ingresos, utilidades netas positivas en sus periodos y otros). También debe de verificar las referencias comerciales y con esto emitir un criterio sobre los resultados de este. Un flujo de caja proyectado (5 años, mínimo) es requerido para valorar correctamente la capacidad de pago en créditos a plazo. Entre otros aspectos que el analista de crédito y /o riesgo debe de considerar para un buen perfil del cliente están:

- Sector o industria en que se ubica la Pyme, el mismo no debe de estar en un sector contraído o bien que tenga baja participación en la industria.

- Que cuente con tiempo de operar satisfactorio como mínimo 2 años.
- Debe tener buenas referencias crediticias (tanto la Pyme como su propietario).
- Debe de contar con una buena calificación de riesgo registrada en la Superintendencia.
- En caso de presentar flujo de caja debe de evidenciar buena solvencia para el pago de obligaciones.

Por regla general, no se financiarán nuevos negocios a los clientes. Esto porque usualmente no cuentan con la experiencia necesaria en el nuevo ramo del negocio, su patrimonio es limitado para absorber pérdidas en periodos recurrentes y porque la probabilidad de quiebra durante los primeros años en nuevos negocios es muy alta, Por esto se solicita el periodo de dos años de maduración al nuevo negocio.

Los nuevos negocios podrán financiarse como excepciones, bajo un análisis caso por caso. Riesgo debe estar de acuerdo con el crédito y su análisis debe contemplar un flujo proyectado donde los negocios en marcha de la empresa sean suficientes para sostenerse a sí mismos y al nuevo negocio. En los ingresos de dicho flujo no se incluirán los del nuevo negocio. El cliente también debe mostrar algún tipo de familiaridad sobre el nuevo negocio.

### **2.1.2 Oficial de negocios gira Instrucciones al area legal**

Ser oficial de negocios es la actividad en donde mas me he desarrollado dentro de mi practica profesional que consiste en ser responsable de ser el facilitar información mediante el Sistema de Crédito (SICRED) del banco hacia diferentes áreas sobre el producto financiero solicitado por la empresa o comerciante individual hacia diferentes filtros previos a cualquier tipo de desembolso. Los datos recibidos por el ejecutivo de negocios que es la persona encargada de negociar las condiciones del producto financiero ofrecido al cliente.

La información recibida mediante el correo empresarial por el ejecutivo de negocios son carta de condiciones, Identidades y el Registro Tributario Nacional Numérico (RTN) de los representantes legales, RTN de la empresa, en caso de que se requiera también se recibe investigaciones registrales o investigaciones mercantil. En la carta de condiciones se incluye el tipo de producto ofrecido por el banco, como lo es; Prestamos con garantías bancarias, Bonos de caja, créditos *Back to back (b2b)*, *autocreds*, prestamos con fondos *Foncafe*, créditos fiduciarios, créditos bajo líneas, etc. Cada uno de esos productos llevan ciertas estipulaciones específicas detalladas en la carta de condiciones para cada uno, como lo es tasa de interés que es el precio por el uso del financiamiento, los plazos en que el cliente desea pagar o que pueda pagar, monto total del crédito a financiar, retención de saldos en caso de que la empresa facture en su empresa mediante POS, tipo de garantía hipotecaria o prendaria, y documentaciones que se requieran. Recibida la información el oficial de negocio pasa a realizar plan de pago elaborado mediante una tabla de cuota fija nivelada en formato de Microsoft Excel, en donde con la tasa, plazos, monto del desembolso, en caso de que el cliente este hipotecando se deberá presentar seguro de vida o incendio poniendo así en la tabla o calculadora la prima que paga diferido en total de 1 a 2 años

dependiendo la cantidad; caso que el cliente presenta endoso de póliza de seguro con terciarios no se agrega al plan de pago. Con el plan de pago ya terminado continuamos al llenado del sistema.

Una vez culminado el plan de pago ya obtenemos la información necesaria a digitalizar los datos en los cuadros de condición de la operación; que son desde el nombre de la empresa, cantidad de desembolso, oficina o agencia, oficial de negocios, tipo de moneda porque BAC también otorga desembolsos en dólares y euros, destino de la transacción y código del destino. Pasamos a llenar el siguiente cuadro que se llama Tasas de Interés; que lleva lo que es el tipo tasa de interés, tasa flotante, tasa de interés base % que es la tasa dado por el ejecutivo de negocios, tasa de mora mensual % siempre será del 2% y la tasa mínima permitida (piso) es la resta de la tasa de interés base % - tasa de mora mensual %. Llenando así casi ya todas las condiciones requeridas para girar información al departamento de formalización o área legal.

Así llegamos al ultimo cuadro a digitalizar será el cuadro de forma de pago en llenamos los siguientes espacios: forma de pago que es la formula capital + interés (K+I), monto de la cuota del préstamo sacado de la calculadora recién realizada, ciclo de pago principal e interés que se encuentra en la carta de condiciones, fecha de inicio de ambos capital e interés dados por la calculadora. Ya por último instrucciones de cuota en donde se pone las condiciones que van en el contrato donde se describe los meses, cantidad cuotas, total a pagar por cuota, en caso de haber seguro se incluye como diferido haciendo el total mensual a pagar desembolso mas seguro. Teniendo ya toda la información llena y completada se pasa a revisar nuevamente toda la información digitalizada porque cualquier error puede caer a un reproceso, siendo así el cliente no recibe el dinero o el producto en porque se deberán hacer toda una nueva documentación.

Por último, paso previo a asignar el cliente con el área de formalización o legal se adjunta documentación al sistema del banco SICRED que fue otorgada por el ejecutivo de negocios que son la carta de condiciones, identidades de todas las personas participantes en el producto financiero dado, también las RTN de cada miembro o aval, por ultimo se adjunta el RTN de la empresa. Antes de enviar se revisa carta de condiciones en caso de que se deba hacer algún "Callback" para escribirlo en comentarios al momento de asignar el caso con legal. Callback quiere decir la confirmación del cliente para emitir cheque o transacción del mismo dinero de desembolso a otro banco, negocio, persona, vendedor etc.

### **2.1.3 Oficial de negocios gira instrucciones para Gestion de Prestamos Crediticios.**

En esta actividad luego de que la parte legal finalizara con sus pasos en la creación y firma de ambas partes representante del banco y el cliente, para poder hacer un desembolso siendo este el mayor objetivo del área pymes, llegando así a las metas semanales que se asignan a banca pyme.

Se comienza revisando los documentos firmados en el sistema subidos por el departamento legal. Para encontrar cualquier tipo de error como lo puede ser en las cédulas, RTN, alguna cuota mal escrita, tasas de interés, el costo anual total, algún seguro, etc. Todas las condiciones anteriores son revisadas nuevamente porque en caso de haber error se mira que tan impactante es, ya que puede hacer que el cliente tenga que firmar nuevamente. Se deberá ser muy minucioso porque en caso de haber error y pasarlo al área de gestión de prestamos crediticios (GPC), encargados de ser el ultimo filtro para cualquier desembolso, siendo el área que emite los cheques o transferencias del dinero a desembolsar en el producto ofrecido. La previa revisión de esta hace evitar un reproceso que tomaría mucho mas tiempo corregir porque se empezaría de nuevo todo.

Realizada la revisión o corrección de algún documento procedemos a continuar con la recopilación de datos para digitalizar, adjuntar archivos, vistos buenos, excepciones al sistema en el sistema cada una de las condiciones en los diferentes recuadros. En el plan de pago realizado por el oficial de negocios que fue impreso y llevado al área legal porque el cliente lo firma delante de un abogado y notario de BAC credomatic se toma el Costo Anual Total (CAT) es nos permite saber cuanto seria la tasa de interés real anual. También dentro del mismo archivo subido se encontrar los cobros a realizar por gastos legales, honorarios, papelería, comisión. Al cliente se le explican cada una de ellas, el cliente acepta pasa a firma una hoja de autorización de debito o en caso de que aplique hoja de retención donde se le entrega el papel físico al oficial de negocios encargado de escanear y adjuntar el documento al sistema.

Cuando el oficial ya tiene la autorización del cliente el oficial de negocios pasa a llenar las partidas de desembolso o crédito junto a los costos por producto como lo son los mencionados anteriormente; honorarios, gastos legales, papelería, comisión. Cada partida se hace separada una de la hora porque son tipos de transacciones diferentes que equivalen el monto del préstamo siendo esto un crédito al cliente. Las deducciones pueden variar ya que los representantes deciden si usan cuentas propias de ahorro para pagar los gastos o se cobran en una sola transacción al momento de entrar el dinero al cliente.

Ya el ultimo paso para girar todo lo digitalizado es adjuntar toda la documentación pendiente del cliente; como pueden ser análisis de riesgo, estados financieros auditados, todo un respaldo informativo del cliente. También se adjuntan las autorizaciones del cliente en caso de haberlas como débitos a cuenta o retención del dinero generado del POS. Lo ultimo es encontrar si se debe llevar algún visto bueno, siendo esto una autorización desde el jefe del área o superiores dependiendo que tipo de situación sea como, por ejemplo: el jefe del área puede aprobar que algún

desembolso el ejecutivo de negocios no cobre comisión o una tasa menor a la sugerida por el banco. Estos vistos buenos van por escritos en un correo donde se pide al visto bueno hasta la contestación si hay aprobación o se niega, se adjunta prueba de esta y se sube al sistema.

Para finalizar puede analizarse de perder algún tipo de excepción sea permanente o temporal que se pueden pedir desde el área legal, departamento de análisis de crédito o GPC previo a girar las instrucciones. Se toma captura del correo se adjunta como documento PDF y se envía.

#### **2.1.4 Oficial alterno PYME Colocacion de planillas, proveedores, Tarjetas de credito.**

En este perfil realizador se encuentra el oficial alterno, que es el encargado de aperturar cuentas planillas para empleados y empleador; Colocar la cuenta de proveedores donde habran facilidades de pago a clientes proveedores de las empresas que tiene cuentas Bac Credomatic. Diferente al cargo de Oficial de negocios el perfil de un alterno es mas una extension del ejecutivo de negocios porque se hacen mas comunes las visitas a los locales de las empresas o comerciantes individuales. Ya que en esta parte es un trabajo de campo.

Para empezar con el trabajo debemos conocer al cliente, saber que tipo de empresa tiene en este proceso muchos de los clientes ya han adquirido algun producto financiero en donde ya existe el historial crediticio y su rubro. Esto nos sirve para poder detectar al momento del ofrecimiento que debemos darle al cliente sea solo cuenta de pago por planilla, proveedores, con todo el historial podriamos ver si aplica para tener una tarjeta empresarial para los representantes o algun gerente de area que necesite. Para el Oficial Alterno conocer el cliente es fundamenta para saber como presentar el sistema y su forma correcto de uso.

Luego de estudiar al cliente viene la parte de trabajar en donde se necesitara lo que es Microsoft office en donde se fabrican los contratos para los clientes, Microsoft Excel donde se hacen cuadros de listas para personas dentro del plan, y por ultimo se utiliza el sistema del banco que se llama "AS 400" o conocida como "BANCO" en donde ya con el numero de planilla se añaden las personas que forman parte de la empresa o sus proveedores. La informacion necesaria de los empleados seria el numero de identidad, numero de cuenta y se agregan. En caso de que algun empleado no tenga cuenta se realizara un levantamiento de cuenta en la empresa al momento de firmar los contratos de pago planilla.

## **CAPITULO III**

### **3.1 PROPUESTA DE MEJORA IMPLEMENTADA**

#### **MANUAL DE EXCEPCIONES Y VISTOS BUENOS PYMES**

##### **3.1.1 Antecedentes**

En la actualidad el area presenta una oportunidad de mejora en un proceso que es la falta de una estructura de conocimiento o manual actualizado a la fecha para conocer cuando y donde aplicaria un visto bueno o/u una excepcion, dependiendo la escala en la que avance saber quien es el encargado de brindar o negar lo pedido para proceder con un desembolso. Ya que en solo una persona conoce y maneja la informacion siendo esto no tan correcto en algunas ocasiones porque en la estructura de organigrama no va dirigida hacia la persona correcta.

##### **3.1.2 Justificacion**

La razon por la cual se presento el manual es para evitar que la unica persona que la maneja de buena forma sea el encargado en el puesto de oficial de negocios que recibe una carga demasiado pesada dado a que debera escuchar el caso, analizarlo y hacer la recomendacion de las acciones que hacer al ejecutivo de negocios. Siendo esto un ahorro de tiempo y sera forma de trabajar con eficiencia.

##### **3.1.3 Descripcion de la propuesta**

Al momento de presentar la idea parecio que era algo justo y necesario que se terminara de actualizar a la fecha donde se creara un organigrama para cada caso de quien sera la persona a

aprobar la excepcion o visto bueno. Dados los delinados de cuando aplica o cuando no aplica cada una de las clausulas. Al momento de la presentacion se detallo que se hara mediante un documento PDF, entregado a los jefes del area, supervisores pymes, ejecutivos de negocios, oficiales Juniors, y oficial de negocios. Para poder trabajar de forma correcta en cada proceso de puesto.

### **3.1.4 Impacto de la propuesta.**

Al terminarse la propuesta se habra implementado una forma de ahorro de tiempo siendo esto una forma veraz y efeciente del mismo. Porque ya no se pregunta a una sola persona llegando a extremos de buscar respuestas hasta para cuando la misma se encuentra de vacaciones. Sumado a la dependencia de un solo encargado para repartir la informacion ya que estara hecha un solo documento. Teniendo como resultado una alta efectividad al momento de buscar ayuda hacia un supervisor. Las personas a cargo del seguimiento seran los jefes pymes siendo Melvin Soriano el supervisor de Banca PYMES, y Maria Jose Galindo la Vicepresidente regional noroccidente de Banca PYME.

## 3.2. PROPUESTA DE MEJORA

SOFTWARE PARA TENER UN MEJOR CONTROL DE GESTIONAR DOCUMENTACION O PROCESOS PARA DESEMBOLSO DE UN CREDITO.

### 3.2.1 Antecedentes

Toda empresa, tiene una serie de actividades que se le podría decir que son mecánicas, rutinarias o que estas se van ejecutando periódicamente siempre de la misma manera y posiblemente los mismos requerimientos básicos para poder ejecutar o desembolsar un crédito. Si, es cierto bien se puede realizar estas mismas actividades de la misma manera que se ha hecho hasta hoy, enviar documentación por correo.

Cuando se llega a un consenso con el cliente en cuanto a las condiciones de aprobación y el cliente está de acuerdo con las mismas, se solicita la carta de condiciones y se procede a formalizar el crédito de la siguiente manera:

- 1. Envío de información del cliente al área legal.** Cuando el formalizador es la persona encargada de enviar condiciones al departamento legal para la creación de contratos.
- 2. Validación del bufete.** El bufete envía el borrador vía correo para revisión en área legal.

- 3. Validación legal e impresión.** El área legal valida el borrador y lo devuelve en caso de contener errores, caso contrario autoriza la impresión junto con el acompañamiento de negocios.
- 4. Envío para gestión de prestamos para que cualquier desembolso salga.** En esta parte es cuando en el sistema miran que todos los requisitos del banco se cumplan para algún producto financiero.

El objetivo de esta propuesta es poder disminuir la carga del formalizador y esto también se deberá a la ayuda del ejecutivo de negocios. El ejecutivo de negocios utilizara Sistema de Manejo de Créditos (SIMACRED) para poder ingresar toda la documentación necesaria que ocupa el formalizador para enviar a legal.

### **3.2.2 Justificacion**

Si el puesto de formalizador sigue trabajando de la misma manera que ha trabajado hasta hoy, cometerá muchos reprocesos de lo cual esto significa pérdida de tiempo y de dinero, en el sentido de que, si el caso se regresa al formalizador por algún error, se deberá de hacer el mismo proceso que el inicio por lo que no pueden desembolsar al tiempo esperado y los ejecutivos puede que no lleguen a la meta que estimaron llegar.

### **3.2.3 Descripcion de la propuesta**

Hoy en día en una organización, existen diversos softwares en donde se le facilita al colaborador realizar diversas tareas. Siendo esta propuesta de mejora llamada Sistema de Manejo de Créditos (SIMACRED) de la cual va enfocada para el puesto de formalizador en donde se le

permita tener un mejor control en cuanto a la información o documentación recibida por parte del ejecutivo.

Dentro de los desarrolladores en Honduras están las siguientes empresas que se puede llegar a contratar para la realización de software:

- Partner Hero
- Acklen Avenue
- Number 8

La estimación de este software va arriba de \$ 120,000 dólares. Inclusive este software puede ser implementado como mejora en el programa que actualmente utilizan “SICRED”. El valor asignado se sustrajo de estimaciones por parte de Ingenieros en sistemas.

### **3.2.4 Impacto de propuesta**

Encaso de aceptar dicha propuesta, tendrán una mayor agilización en los procesos, además habrá un mejor control, seguimiento de los casos enviados a los diferentes departamentos, incremento de la productividad, tiempo y desembolsos en el momento esperado por lo que se considera factible el poder implementar un software dedicado o enfocado a este tipo de casos.

### **3.2.5 Análisis de implementación**

#### **Ilustración 3 Plan de Inversión**

*Plan de inversión*

Plan de Inversion		
Inversion	Monto	Fondos Propios
Software	\$ 120,000.00	\$ 120,000.00
<b><i>Subtotal</i></b>		
Gastos Operativos	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 121,500.00</b>	<b>\$ 121,500.00</b>
Participacion %		100%

El plan de inversión se propone en la creación y desarrolló de software que el estimado en el valor inicial es de \$120,000.00 dólares, en cuanto a los gastos operativos se basa en la capacitación del personal a cargo del software que serian alrededor de 3 a 4 personas.

<b>Gastos Operativos</b>				
<b>Tipo</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>
Mantenimiento	\$ 300,000.00	\$ 300,000.00	\$ 300,000.00	\$ 300,000.00
Servidores	\$ 150,000.00	\$ 150,000.00	\$ 150,000.00	\$ 150,000.00
Almacenamiento en nube	\$ 100,000.00	\$ 100,000.00	\$ 100,000.00	\$ 100,000.00
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 550,000.00</b>	<b>\$ 550,000.00</b>	<b>\$ 550,000.00</b>	<b>\$ 550,000.00</b>
<b>Total Gastos Operativos</b>	<b>\$ 550,000.00</b>	<b>\$ 550,000.00</b>	<b>\$ 550,000.00</b>	<b>\$ 550,000.00</b>

#### Ilustración 4 Gastos Operativos

##### Gastos Operativos

Los gastos operativos se basan mas que todo en lo que se iría gastando anualmente en cuanto al mantenimiento del software, servidor, base de datos.

## CAPITULO IV

### 4.1 Conclusiones

- Es indispensable para el funcionamiento de un banco el poder gestionar todas las solicitudes de parte del cliente de manera eficaz por lo que, para poder tener una rapidez de respuesta, se debe de tener a colaboradores competentes que puedan cumplir con sus obligaciones y responsabilidades, el área Pyme se ha visto un poco alterada estos últimos meses debido a la carga debido a la reestructuraciones realizadas por la pandemia de COVID-19, en donde tuvieron que realizar diferentes tareas y mover personal.
- Conocimientos de ambiente laboral y real en el area de la banca hondureña
- La importancia de un manual de procesos de excepciones y vistos buenos en donde se respete la matriz jerargica de cada jefe, con esto es para que el ejecutivo sepa cual el limite de autorizada tiene cada jefe y quien sera el siguiente en la cadena.
- Se identificaron varias oportunidades de mejora por lo que podemos llegar a conclusión que siempre habrá algo que mejorar por lo que siempre debemos de implementar la mejora continua en todos los aspectos.

## **4.2 Recomendaciones**

### **4.2.1 Recomendaciones para la empresa**

- Se recomienda a la empresa poder estructurar mejor el puesto de Oficial de negociación para poder tener una capacitación correcta y mejor orientado.
- Mejor seguimiento a posibles puntos de oportunidad para actualizar constantemente las plataformas en las que el empleado trabaja.
- Constante retroalimentación de los empleados para estrategias de mejoras no solo en procesos y sistemas. Mas en partes de mercadeo y atracción para personal no tan calificado a ventas.

### **4.2.2 Recomendacion para la institucion**

- Realizar estudios de mejorar para practicas de las clases, para innovar las clases junto a una realidad virtual.
- Realizar seminarios de seguimientos para alumnos sepan el tipo de especialización que desean obtener de su titulo o carreras complementarias para una mejor formación a futuro.

### **4.2.4 Recomendaciones para los estudiantes**

- Dar una actitud que pueda demostrar todo lo aprendido a lo largo de la vida universitaria, junto a poder ponerlo en practica inspirar aquellos a obtener mas sabiduría.

- Siempre buscar seguir formándose dentro de la universidad como fuera con seminarios, cursos y ventas que la universidad ofrece.

## Referencias

### Bibliografía

*Emprendedores*. (s.f.). Obtenido de <http://www.blog-emprendedor.info/que-es-el-estudio-de-mercado/>

*Eco-finanzas*. (s.f.). Obtenido de [https://www.eco-](https://www.eco-finanzas.com/diccionario/l/INDICADORES_FINANCIEROS.htm)

[finanzas.com/diccionario/l/INDICADORES\\_FINANCIEROS.htm](https://www.eco-finanzas.com/diccionario/l/INDICADORES_FINANCIEROS.htm)

*BAC Credomatic Honduras*. (Noviembre de 2021). Obtenido de <https://www2.baccredomatic.com/es-hn/nuestra-empresa/historia>

*BAC Credomatic Honduras*. (2017). Obtenido de

[https://www2.baccredomatic.com/sites/default/files/gt\\_manual\\_gobierno\\_corporativo\\_baccomm0519.pdf](https://www2.baccredomatic.com/sites/default/files/gt_manual_gobierno_corporativo_baccomm0519.pdf)

RAE. (s.f.). *bufete*. Recuperado el 26 de septiembre de 2021, de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/bufete>

RAE. (s.f.). *crédito*. Recuperado el 26 de septiembre de 2021, de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/cr%C3%A9dito?m=form>

RAE. (s.f.). *desembolso*. Recuperado el 26 de septiembre de 2021, de Real academia Española: <https://dle.rae.es/desembolso>

RAE. (s.f.). *expediente*. Recuperado el 26 de septiembre de 2021, de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/expediente?m=form>

RAE. (s.f.). *Gestión*. Recuperado el 26 de septiembre de 2021, de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/gesti%C3%B3n?m=form>

RAE. (s.f.). *Problema*. Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/problema?m=form>

Significados. (s.f.). *Significado de Software*. Recuperado el 26 de septiembre de 2021, de Significados: <https://www.significados.com/software/>

## Glosario

- Desembolso. m. Entrega de una cantidad de dinero efectivo y al contado. (RAE, s.f.)
- Crédito. Cantidad de dinero u otro medio de pago que una persona o entidad, especialmente bancaria, presta a otro bajo determinadas condiciones de devolución. (RAE, s.f.)
- Gestión. Acción y efecto de gestionar. (RAE, s.f.)
- Problema. Cuestión que se trata de aclarar. (RAE, s.f.)
- Pasantía. La pasantía son prácticas profesionales que desarrollan personas que están culminando sus estudios o que recién han egresado de la carrera. De ese modo, buscan ganar experiencia laboral. (economipedia, s.f.)
- Reproceso. Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos. (definicionlegal, s.f.)
- Software. es un término informático que hace referencia a un programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático. (Significados, s.f.)
- Bufete. Estudio o despacho de un abogado. (RAE, s.f.)
- Expediente. Conjunto de todos los papeles correspondientes a un asunto o negocio. (RAE, s.f.)

