

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

**FINANCIERA SOLIDARIA S.A (FINSOL)**

**SUSTENTADO POR:**

**MERCY GERALDINA ARELLANO HERNÁNDEZ**

**21811356**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE  
NEGOCIOS**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS.**

**HONDURAS, C.A.**

**FECHA: FEBRERO, 2022**

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
RESUMEN EJECUTIVO .....	III
INTRODUCCIÓN .....	V
1. CAPÍTULO I.....	1
1.1. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.....	1
1.1.1 Objetivo General .....	1
1.1.2 Objetivos Específicos .....	1
1.2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA.....	2
1.2.1. Reseña Histórica.....	2
1.2.2. Misión.....	3
1.2.3. Visión .....	3
1.2.4. Valores .....	3
1.2.5. Productos y Servicios .....	4
1.2.6. ORGANIGRAMA GENERAL.....	8
1.2.7. ORGNIGRAMA ÁREA DE NEGOCIOS.....	8
2. CAPÍTULO II .....	9
2.1. ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS.	
9	
2.1.1. Servicio al cliente, seguimiento a quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias.....	9
2.1.2. Monitoreo de Mercado (créditos y captaciones) competencia.....	12
2.1.3. Revisión/actualización de información y documentación de clientes.....	15
2.1.4. Seguimiento de la deserción de Clientes.....	17

2.1.5.	Monitoreo de cumplimiento de metas en productos pasivos y otros productos.	19
2.1.6.	Recabar información enviada de las agencias para autorización de Gerencia de negocios.....	21
2.1.7.	Presentar información enviada de las agencias para autorización de gerencia de Negocios.....	22
2.1.8.	Elaboración de estadísticas de productos pasivos y otros productos. ....	24
2.1.9.	Elaboración de presentación para la Gerencia de Negocios (Comité de Imagen). 26	
2.1.10.	Elaborar solicitudes de transferencia de pago de intereses de CDP a clientes. 27	
2.1.11.	Tramitar cheques de pago de intereses de CDP. ....	30
3.	CAPÍTULO III.....	33
3.1.	PROPUESTA DE MEJORAS IMPLEMENTADAS.....	33
3.1.1.	Propuesta 1: Crear aplicación móvil y actualización de página web .....	33
3.1.1.1	. Antecedentes.....	33
3.1.1.2	. Descripción de la propuesta.....	34
3.1.1.3	. Impacto de propuesta.....	36
3.1.2.	Propuesta 2: Creación y descripción de un nuevo puesto para el área de Captación. 37	
3.1.2.1.	Antecedentes.....	37
3.1.2.2.	Descripción de la propuesta.....	37
3.1.2.3.	Impacto de la propuesta.....	39
3.1.3.	Propuesta 3: Capacitación de servicio al cliente .....	40
3.1.3.1.	Antecedentes.....	40
3.1.3.2.	Descripción de la propuesta.....	41
3.1.3.3.	Impacto de la propuesta. ....	43
4.	CAPÍTULO IV.....	45

4.1.	Conclusiones .....	45
4.2.	RECOMENDACIONES .....	46
4.2.1.	Recomendaciones para la empresa .....	46
4.2.2.	Recomendaciones a Institución.....	46
4.2.3.	Recomendaciones a los estudiantes. ....	47
	Bibliografía .....	48
	GLOSARIO: .....	50
	Anexos.....	52

## **ÍNDICE DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1	Organigrama general Finsol.....	8
Ilustración 2	Organigrama área de negocios .....	8
Ilustración 3	Hojas de reclamación .....	11
Ilustración 4	Hoja de reclamación original de institución.....	12
Ilustración 5	Monitoreo de mercado .....	14
Ilustración 6	Monitoreo de mercado tasas .....	14
Ilustración 7	Monitoreo de mercado 2 .....	14
Ilustración 8	Monitoreo de mercado tasas 2 .....	15
Ilustración 9	actualización datos cliente .....	17
Ilustración 10	Plantilla descripción cliente .....	17
Ilustración 11	Datos clientes cancelados y no renovados .....	19
Ilustración 12	Directorio de agencias nivel nacional .....	21
Ilustración 13	Formato de reportes semanales .....	22
Ilustración 14	Plantilla de desbloqueo clientes .....	24
Ilustración 15	Estadísticos de productos pasivos y otros productos .....	25
Ilustración 16	Presentación de metas y reales a comité .....	27
Ilustración 17	Solicitud de pago de transferecias.....	29
Ilustración 18	Requerimiento de cheque .....	31
Ilustración 19	Solicitud de anulación de cheques .....	32
Ilustración 20	logo.....	52
Ilustración 21	página web .....	52

Ilustración 22 descanso .....	52
Ilustración 23 producto medifinsol .....	53
Ilustración 24 producto activo.....	53
Ilustración 25 producto activo.....	54
Ilustración 26 producto pasivo .....	54
Ilustración 27 producto activo.....	54
Ilustración 28 presentación capacitación .....	55
Ilustración 29 descripción de puesto .....	58
Ilustración 30 Prototipo Aplicación .....	58
Ilustración 31 Prototipo de Validación Usuario.....	59

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 costos de aplicación .....	35
Tabla 2 costos de nuevo puesto.....	39
Tabla 3 costos presencial .....	42
Tabla 4 costos virtual .....	43

## DEDICATORIA

En primera instancia agradezco a Dios, por siempre estar en mi vida presente, por guiarme durante todo este camino, por darme esperanza, paciencia, por siempre ayudarme a encontrar la luz en tiempos de oscuridad, por permitirme tener presente a mi familia y amigo a pesar de las circunstancias, por brindarme oportunidades y nuevas experiencias, por ofrecerme recuerdos valiosos y hermosos, por permitirme llegar a cumplir una de las metas en mi vida.

Agradezco a mi madre Mercy Hernández, por siempre ser ese motor de inspiración, por siempre guiarme, cuidarme, le agradezco por todos aquellos esfuerzos y sacrificios realizados, por ser una madre amorosa y cariñosa, por siempre aconsejarme y brindarme su atención, por enseñarme que el amor de madre es uno de los amores más fuertes que puede haber en este mundo y por siempre estar a mi lado.

Agradezco a mi padre Rolando Arellano, por siempre estar presente en los momentos difíciles, por siempre entenderme y escucharme, por guiarme dentro de un camino que al principio era desconocido, por demostrarme que el amor de padre es incondicional, por todo aquel trabajo realizado que me llevo a cumplir una de mis muchas metas.

Agradezco a mis padres en conjunto, por darme una familia hermosa, por darme a mis hermanos que han sido uno de los puntos de soporte más importante en mi vida y por permitirme llegar aquí, por siempre esforzarse para que cada uno de mis hermanos como mi persona podamos cumplir cada una de nuestras metas y sueños.

**Mercy Geraldina Arellano Hernández.**

## AGRADECIMIENTO

### *A Dios*

Por estar siempre presente en mi camino, por guiarme, por demostrarme que nuestros padres y hermanos son personas que nos forman en carácter y amor para poder moldearnos en las personas que seremos en el futuro, por ofrecerme todas las oportunidades que se me han presentado y por poner en mi vida a esas que han hecho un cambio significativo en ella.

### *A mis Padres*

Por siempre acompañarme durante los momentos difíciles y buenos, por siempre estar dispuesto a apoyarme, amarme y comprenderme, por ser padres presentes en mi vida y por enseñarme que las personas siempre deben de ser humildes y empáticas con los que le rodean y que la mejor virtud del humano es el poder ayudar a los demás, por demostrarme que el amor de madre y padre es un amor incondicional y que puede traspasar cualquier barrera sin importar nada.

### *A mis hermanos*

Por siempre estar conmigo en las buenas y en las malas, sacarme una sonrisa en los días oscuros, apoyarme y siempre encontrarse a mi lado sin importar lo que esté sucediendo, por demostrarme que sin importar la edad el amor puede ser más que incondicional, enseñarme nuevas cosas y por demostrarme que el amor de hermanos y el lazo que nos une es demasiado fuerte.

### *A mis amigos*

Por ser una segunda familia, por siempre apoyarme y darme ánimos, por siempre encontrarse a mi lado en las buenas y en las malas, por darme consejos que han hecho cambios significativos en mi vida.

### *A la coordinadora y asesora de práctica profesional, Dra. Renta Bulnes.*

Por ser una coordinadora de carrera muy servicial y amable, por ayudarme y también guiarme, por brindarnos sus conocimientos y darnos consejos sobre los procesos a seguir, por demostrarme que la vocación y amor por el trabajo son importantes.

### *A FINSOL*

Por darme la oportunidad de realizar mi práctica profesional en el área de negocios, por dejarme a cargo de licenciados e ingenieros que cuentan con distintos conocimientos y experiencias, por enseñarme sobre el ambiente laboral y cuán importante es el trabajo en equipo dentro de las organizaciones sin importar el rubro.

**Mercy Geraldina Arellano Hernández.**

## RESUMEN EJECUTIVO

Financiera Solidaria (FINSOL S.A) Es una institución que nace con el propósito de apoyar el desarrollo del sector de la microempresa en el país, dada la falta de acceso a recursos y principalmente la falta de acceso al crédito a través del sistema financiero formal que era el principal factor limitante para el crecimiento de la microempresa. El principal promotor para la creación de Finsol fue FUNADEH, con el objetivo de poder contribuir con el crecimiento de los empresarios para fortalecer sus habilidades de emprendedores. Al tener un crecimiento evidente se encuentra la necesidad de crear una entidad financiera regulada, para que esta pudiera captar los recursos del público con la facultad de poder financiar sus operaciones, garantizando así la sostenibilidad de los programas. Iniciando así sus operaciones en junio de 1999, con un legado de 13 agencias a nivel nacional y empelados plenamente capacitados, Finsol fue una de las instituciones pioneras en someterse a un proceso de regulación, especializada en atender segmentos de la microempresa.

Desde el año 1999 Finsol ha obtenido grandes logros, actualmente existen 23 agencias ubicadas a nivel nacional dentro de las principales ciudades el país, durante estos 23 años de operación han apoyado a desarrollar distintos negocios, creando dentro de esta también distintos productos que sean de interés para sus clientes, ya que el principal reto de la institución es que por medio de sus productos y servicios continúen apoyando a los hondureños a que puedan mejorar su nivel de vida y contribuir al desarrollo del país.

La práctica profesional fue realizada en el área de Negocios de Finsol en la agencia principal a nivel nacional, la principal labor dentro de esta área es brinda un excelente servicio al cliente ya que esta área es la que tiene un principal contacto con los clientes, por lo tanto, buscan satisfacer las necesidades de sus clientes siempre y cuando estas se mantengan dentro de su alcance, también se encargan de realizar la captación de clientes ofreciéndoles créditos, productos y otros. Finsol cuentan con una variedad de productos, servicios e incluso activos eventuales, siendo así el área de negocios el encargado de promocionar cada una de estos al público. Dentro del área de negocios se hace mucha refería sobre las 5 C's del crédito ya que por medio de esta se termina como es la actitud de pago del cliente y poder medir la solvencia de estos como ser: Capacidad, Capital, Colateral, Carácter y Conveniencia. Ayudando de esta forma a estimar la posibilidad de incumplimiento y en consecuencia el riesgo de una pérdida financiera en donde la institución sería la encargada de absorber dicha pérdida.

El área de negocios es el encargado de realizar las metas de los asesores en cuenta a cumplimiento de venta de productos, presentar resultado de productividad, captar a nuevos clientes, guiar a las personas la adquisición de un producto, crear un vínculo con el cliente, realizar el movimiento de condonaciones, crear nuevas zonas dentro del sistema, análisis preliminar de créditos, monitoreo de mercado, seguimiento de deserción de clientes, actualización de información y documentación de los clientes, proyecciones semanales, servicio al cliente, entre otras.

El rol ejercido durante las 10 semanas de practica fue de Asistente de Oficial de Captaciones y Asistente de Gerente de Negocios, dentro de las tareas establecida se encuentran la elaboración de estadísticas de productos pasivos y otros servicios, elaboración de presentación de para la gerencia de negocios, monitoreo de cumplimiento de metas en productos pasivos y otros productos, recabar información sobre proyecciones semanales, elaborar solicitudes de transferencia de pago de intereses, tramite de cheques, monitoreo de mercado, servicio al cliente, seguimiento de reclamos, quejas, felicitaciones y sugerencias, revisión y actualización de información e documentación de clientes y seguimiento de deserción de clientes.

Dentro del trascurso de periodo de práctica se identificaron oportunidades de mejorar que pueden ayudar a la empresa a poder optimizar procesos, ahorrar tiempo y satisfacer las necesidades de los clientes, entre dichos aspectos de mejora el método ambiguo que utilizan los clientes para recordar sus fechas de pago o verificar su acreditación de intereses, observar sus cuentas de ahorro, pagos en línea, así como también la supervisión de las visitas y calificación del servicio por parte de los asesores, la creación de un nuevo puesto dentro del área de negocios para que pueda ayudar al oficial de captaciones a la elaboración de sus muchos trabajos y obtener un resultado óptimo de cada uno de ellos y realizar capacitaciones a las agencias a nivel nacional sobre la importancia del servicio al cliente dentro de las organizaciones y como este contiene un gran impacto en los clientes.

Dentro de las propuestas consideradas por el área de negocios de Finsol se encuentran dos las cuales son la descripción depuesto y la capacitación a nivel nacional para el área de servicio al cliente que serán importadas a cada uno de los colaboradores que realice negociaciones o mantenga un contacto de nivel profesional con los clientes con el fin de poder mantener esa fidelización con cada uno de ellos.

## INTRODUCCIÓN

Dentro del siguiente informe se hablará sobre los conocimientos como experiencias adquiridas por medio de la realización de la práctica profesional aplicada dentro de la modalidad presencial en la Financiera Solidaria S.A (FINSOL) en el área de Negocios, ejecutando el puesto como Asistente Administrativa de Negocios y Oficial de Captaciones durante diez semanas dando inicio desde el 17 de enero hasta el 25 de Marzo del año 2022, como requisito previo para el otorgamiento del título de Licenciatura en Administración Industrial y de Negocios.

Financiera Solidaria S.A (FINSOL) es una institución financiera que fue creada con el propósito de poder ayudar al sector microempresario del país, viendo como oportunidad de mercado aquella falta de acceso a recursos y principalmente a la falta de acceso a créditos a través del sistema financiero formal que era el principal delimitante para estas pequeñas empresas. Durante el paso del tiempo Finsol ha crecido con 23 agencias ubicadas en las principales ciudades del país con una cartera de crédito en más de HNL.500 millones, en donde el 63% de esta cartera de crédito son otorgadas a mujeres jefes de familia.

La estructura del presente informe se divide en cuatro capítulos, en donde el primer capítulo tiene como propósito establecer los objetivos (generales y específicos) los cuales son puntos que se esperan alcanzar durante el tiempo establecido, conocer más sobre la institución como ser su reseña historia, misión, visión, valores, propósito y los distintos productos que esta ofrece al mercado.

Dentro del segundo capítulo se exponen las actividades realizadas dentro del área de negocios y su descripción donde se refleja por medio de esta los pasos para realizar estas actividades dentro de la agencia, demostrando dentro de esta aquellos conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera. En el tercer capítulo luego de 10 semanas de observación y contacto directo con la empresa se procede a sugerir algunas mejorar para que Finsol pueda considerarlas, para que algunas actividades de la empresa puedan ser realizadas en un tiempo más óptimo y que los clientes se sientan parte de la institución no solo como un cliente sino también como una parte fundamental de la financiera.

## **1. CAPÍTULO I**

Dentro del presente capítulo se expondrá tanto el objetivo general como también los específicos que se han planteado durante las 10 semanas de práctica profesional. Brindado así dentro de este primer capítulo aquellos datos generales de la Financiera Solidaria S.A (Finsol).

### **1.1. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL**

#### **1.1.1 Objetivo General**

Desarrollar una propuesta de mejora que facilite operaciones dentro del área de Negocios de Finsol en el transcurso de 10 semanas, con el fin de poder acelerar procesos dentro del área destinada y mantener un mejor manejo de supervisión de los empleados que tiene contacto directo con los clientes de la financiera.

#### **1.1.2 Objetivos Específicos**

- Conocer a profundidad las operaciones y procesos dentro del área de negocios con el fin de determinar aquellas posibles mejoras dentro de esta.
- Establecer una propuesta de mejora que sea de ayuda para el departamento de negocios y que pueda ser aplicada por la empresa.
- Crear descripción para un nuevo puesto dentro del área de negocios, donde se especifiquen los requisitos, experiencias y habilidades mínimas para el cargo.

## **1.2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

### **1.2.1. Reseña Histórica**

Financiera Solidaria S.A., Es una institución que nace con el propósito de apoyar el desarrollo del sector de la microempresa en el país, dada la falta de acceso a recursos y principalmente la falta de acceso al crédito a través del sistema financiero formal que era el principal factor limitante para el crecimiento de la microempresa.

Cuando hablamos de la historia de Finsol S.A debemos resaltar la labor de su promotor FUNADEH (Fundación Nacional para el Desarrollo de Honduras) fundada el 15 de febrero de 1983, orientada a contribuir con el crecimiento de los empresarios a través del financiamiento y capacitaciones para fortalecer las habilidades de emprendedores.

El crecimiento fue tal que surge la necesidad de crear una entidad financiera regulada, que tuviera la facultad de captar recursos del público para financiar sus operaciones, garantizando la sostenibilidad de los programas.

Es como nace la Financiera Solidaria S.A. (FINSOL) iniciando operaciones en junio de 1999, con un legado de 13 agencias a nivel nacional y empleados plenamente capacitados y una cartera de créditos de HNL.57 millones.

Finsol fue la institución pionera en someterse a un proceso de regulación, especializadas en atender el segmento de la microempresa. Abriendo el camino a la formación de la industria de microcrédito en Honduras llevándola al siguiente paso: La Intermediación Financiera

Desde su creación a la fecha Finsol ha tenido grandes logros y un crecimiento destacado actualmente existen 23 agencias ubicadas en las principales ciudades del país con una cartera de créditos de más de HNL. 500 millones, el 63% de esta cartera son créditos otorgados a mujeres jefes de familia.

Durante este año Finsol S.A ha atendido a más de 80,000 clientes apoyándoles a desarrollar sus negocios, se ha desembolsado un total de HNL: 4,592,933,000.000, así como también se han creado productos tales como cuentas de ahorro, Certificados de depósito y Seguros de vida para nuestros clientes. (Finsol F. S., Finsol, 2018)

El reto para nosotros es continuar apoyando con nuestros productos y servicios a los muchos hondureños que luchan por mejorar su nivel de vida y contribuir al desarrollo de nuestro país. (S.A, 2018)

### **1.2.2. Misión**

Somos una entidad que promueve el desarrollo a través de la inclusión financiera con calidad, ética y transparencia. (Finsol F. S., Finsol, 2018)

### **1.2.3. Visión**

Convertirnos en una entidad financiera que brinda una completa gama de productos y servicios para los segmentos populares. (Finsol F. S., Finsol, 2018)

### **1.2.4. Valores**

Honestidad: Siempre actuamos conforme a la verdad y las leyes.

Vocación de Servicio: Siempre tratamos a los demás como nos gustaría que nos trataran con respeto y dignidad

Responsabilidad: Siempre asumimos las consecuencias de nuestras decisiones

Solidaridad: Colaboramos en el bienestar de nuestros clientes y empleados.

Disciplina: Preservaremos cada día como una mejora continua.

Lealtad: Creemos en lo que hacemos por nuestro país y nuestra gente. (Finsol F. S., Finsol, 2018)

## 1.2.5. Productos y Servicios

### Productos de Crédito

**RAPI FINSOL:** Es un producto dirigido a propietarios de microempresas familiares de autoempleo o con un número de 1 a 10 empleados generalmente son familiares del propietario que desarrollan actividades en pequeña escala en el sector informal de la economía en actividades de comercio, servicio e industria. El destino de este crédito es para Capital de trabajo o Activos fijos menores relacionados con el negocio ofreciendo crédito desde L. 5,000.00 hasta L.55,000.00. (Finsol F. S., Finsol, 2018)

**CRECE FINSOL:** Es un producto dirigido a propietarios de microempresas familiares de autoempleo o con un número de 1 a 10 empleados generalmente son familiares del propietario que desarrollan actividades en pequeña escala en el sector informal de la economía en actividades de comercio, servicio e industria en área urbana o rural. El destino de este crédito es para Capital de trabajo o Activos fijos, ofreciendo crédito desde L.55,001.00 hasta L.220.000.00. (Finsol., 2018)

**EMPRESARIAL FINSOL:** Es un producto diseñado para un segmento de mercado con necesidad de desarrollo o aplicar su negocio, propietarios de empresas generadoras de empleados que cuenten con controles administrativos básicos, el destino del crédito es para Capital de trabajo, Compra de activos fijos relacionados con el negocio, Mejoras o ampliaciones de instalaciones del negocio y Construcción para alquiler (Locales o apartamentos), ofreciendo un crédito desde L.220,001 hasta 500,000.00. (Finsol., 2018)

**PYME FINSOL:** Es un producto de crédito diseñado para apoyar a las empresas que cuentan con una estructura administrativa sólida, generadoras de empleo, con necesidades financieras más amplias en cuenta a inversión en activos y capital de trabajo, el destino del crédito es para Capital de trabajo, compra de activos fijos (Maquinaria y equipo), compra de terreno para propósitos productivos y contrición de instalaciones, ofreciendo un crédito desde 500,001.00 hasta 2,000,000.00. (Finsol., 2018)

**AGRO FINSOL:** Este producto es dirigido a Pequeños productores dedicados al sector agropecuario (incluyendo la agroindustria), cultivo o crianza de animales con ciclo de producción cortos, generadores de empleo, este crédito se encuentra destinado para Capital de trabajo, compra de activos fijos, adquisición de equipo, mejoras y construcción de granjas, siembra de producción y comercialización de productos agropecuarios, ofreciendo un crédito

destinado a Capital de trabajo, compra de activos fijos, adquisición de equipo, mejoras y construcción de granjas, siembra de producción y comercialización de productos agropecuarios. Ofreciendo un crédito desde 10,000.00 hasta 220,000.00. (Finsol., 2018)

**VIVIENDA FINSOL:** Es un programa de crédito enfocado a brindar financiamiento para vivienda a las familias hondureñas, empleados de la empresa privada, y/o propietarios de micros y pequeñas empresas, el destino de este crédito debe de ir dirigido para Compra de viviendas, compra de terreno, compra de terreno y construcción de vivienda, construcción de vivienda (cliente posee el lote de terreno), mejoras, aplicación o relación de vivienda, liberación de hipoteca y liberación de terrenos y construcción. Ofreciendo un crédito hasta L.2,000,000.00. (Finsol., 2018)

## **PRODUCTOS DE AHORRO**

**SOLIDO FINSOL:** La cuenta de ahorro solido está dirigido al público en general para fomentar el ahorro personal para la construcción de un patrimonio familiar, que les permita satisfacer necesidades básicas en las diferentes etapas de la vida, con un monto de apertura de L.20.00, con beneficios como: Excelentes tasas de interés, seguridad a través de lector de huella digital, los depósitos están asegurados por el Fondo de Seguros de Deposito (FOSEDE), Respaldo de una institución confiable y segura, supervisada por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), agencias a nivel nacional con amplios horarios de atención. (Finsol F. S., Finsol., 2018)

**FINSOLITO AHORRADOR:** El producto cuenta de ahorro infantil “Finsolito Ahorrador” tienen como objetivo esencial colaborar con los padres y/o tutores de menores de edad para promoverles el hábito del ahorro y el buen manejo de las finanzas personales, con un monto de apertura desde L.100.00. (Finsol F. S., Finsol., 2018)

**SUMA FINSOL:** La cuenta de ahorro Suma es un medio para que nuestros clientes ahorren activamente lo que les permite aplicar su porvenir en una institución sólida y segura, con un monto de apertura desde los L.500.00, con beneficios como: Excelentes tasas de interés, seguridad a través de lector de huella digital, los depósitos están asegurados por el Fondo de Seguros de Deposito (FOSEDE), respaldo de una institución confiable y segura, supervisada por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), agencias a nivel nacional con amplios horarios de atención. (Finsol F. S., Finsol., 2018)

**CDP PREMIUM:** El certificado de depósito a plazo PREMIUM es un título valor no negociable que mantiene las tasas de intereses más activas de la institución a un determinado plazo pactado con el cliente, con un monto de apertura desde los L.10,000.00, contando con beneficios de: Tasas de interés preferenciales, intereses pagaderos mensualmente o al vencimiento, renovación automática y los depósitos están asegurados por el Fondo de Seguros de Deposito (FOSEDE). (Finsol F. S., Finsol..., 2018)

**CERTIFIADOS DE DESPOSITO:** Es certificado de depósito a plazo es un titular valor no negociables, pagadero al depositante por el valor pactado de los fondos depositados mas de los intereses devengados a la fecha de vencimiento, a un determinado plazo de tasa de interés, con un monto de apertura desde L. 5,000.00, ofreciendo beneficios como: Excelentes tasas de interés, seguridad a través de lector de huella digital, los depósitos están asegurados por el Fondo de Seguros de Deposito (FOSEDE), respaldo de una institución confiable y segura, supervisada por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), agencias a nivel nacional con amplios horarios de atención.

## **OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

**MEDIFINSOL:** ES un producto de asistencia médica creados para brindar apoyo logístico a los suscriptores del producto al momento de necesitar asistencia médica y los servicios relacionados con la salud. Esta dirigido a personas naturales y clientes activos o potenciales de Finsol que soliciten adquirirlo. Los beneficiarios de Medifinsol son para clientes de Finsol, cónyuge e hijos menores de 18 años, con un monto de apertura desde los L.75.00, ofreciendo una cobertura de: Medicina general ilimitada, asistencia odontológica, exámenes de rayos x, exámenes especiales, exámenes de laboratorio y descuento en farmacia. (Finsol F. S., FINSOL, 2018)

**GIROS FINSOL:** Es un producto para hacer trasferencias de dinero en efectivo entre nuestras agencias a nivel nacional. Con un monto hasta de L.20,000.00. (Finsol F. S., FINSOL, 2018)

**DESCANSO FINSOL:** Este producto es el resultado de una alianza estratégica entre Memorial Internacional Honduras y Finsol. El producto es un servicio de asistencia de servicios fúnebres que consiste en brindar apoyo logístico a los familiares de los clientes al momento de su fallecimiento. El producto ofrece diferentes coberturas de asistencia en tres tipos de planes: Plan celestial, Plan Celestial Familiar, Plan sin Fronteras. Es importante mencionar que Descanso Finsol a diferencia de un seguro de vida no contempla el pago de una cantidad

determinado por fallecimiento o pensión por incapacidad total y permanente, Descanso Finsol es un servicio de apoyo logístico, los beneficios que esta ofrece son: Apoyo en los respectivos trámites legales, traslado del cuerpo a la sala de velación o al domicilio a nivel nacional y al cementerio de la comunidad, tipo de ataúd contratado, preparación del cuerpo, proveer la utilización de salas de velación hasta por 24 horas o servicio a domicilio, sujeto a disponibilidad en funeraria, decoración sala velación; arreglos florales: dos laterales y 1 cubre cobre cofre, servicios religiosos acuerdo a su religión, servicio de cremación y/o inhumación, entrega de un libro de asistencia a las honras, atención los 365 días, las 24 horas. (Finsol F. S., FINSOL, 2018)

**REMESAS WESTERN UNION:** Enviamos y pagamos tus remesas rápidas y seguras a través de Westre Union desde cualquier parte del mundo en nuestra red de agencia nacional, ofreciendo beneficios de: trasferencia electrónica de dinero esta lista en minutos, seguridad ya que recibes tu remesa en efectivo, rapidez en la atención en nuestra ventanilla y servicio disponible en todas las agencias. (Finsol F. S., FINSOL, 2018)

**TENGO:** brindamos el servicio de colecturía de pagos a través de la Red de pagos TENGO en todas nuestras agencias, en done las empresas afiliadas a estas son: Empresa de Energía, Hondutel, Sanaa, Aguas de San Pedro, JETSTERO, MOTO MUNDO, Unitec, Ceutec, UTH, La Prensa, El Heraldó, Díez, Estilo, Honduras Trips, EVA, POR SALUD; ORFLAME, JERUSALEN, Claro, enlace, Kairos, Banco Popular, Ficohsa. (Finsol F. S., FINSOL, 2018)

**TIGO MONEY:** Paga y/o realiza tus transacciones Tigo Money con nosotros!. (Finsol F. S., FINSOL, 2018)

**AGENTE ATLANTIDA:** Somos parte de la red Agente Atlántida, para que puedas realizar tus transacciones con nuestro acostumbrado excelente servicio y calidad. (Finsol F. S., FINSOL, 2018)

### 1.2.6. ORGANIGRAMA GENERAL.

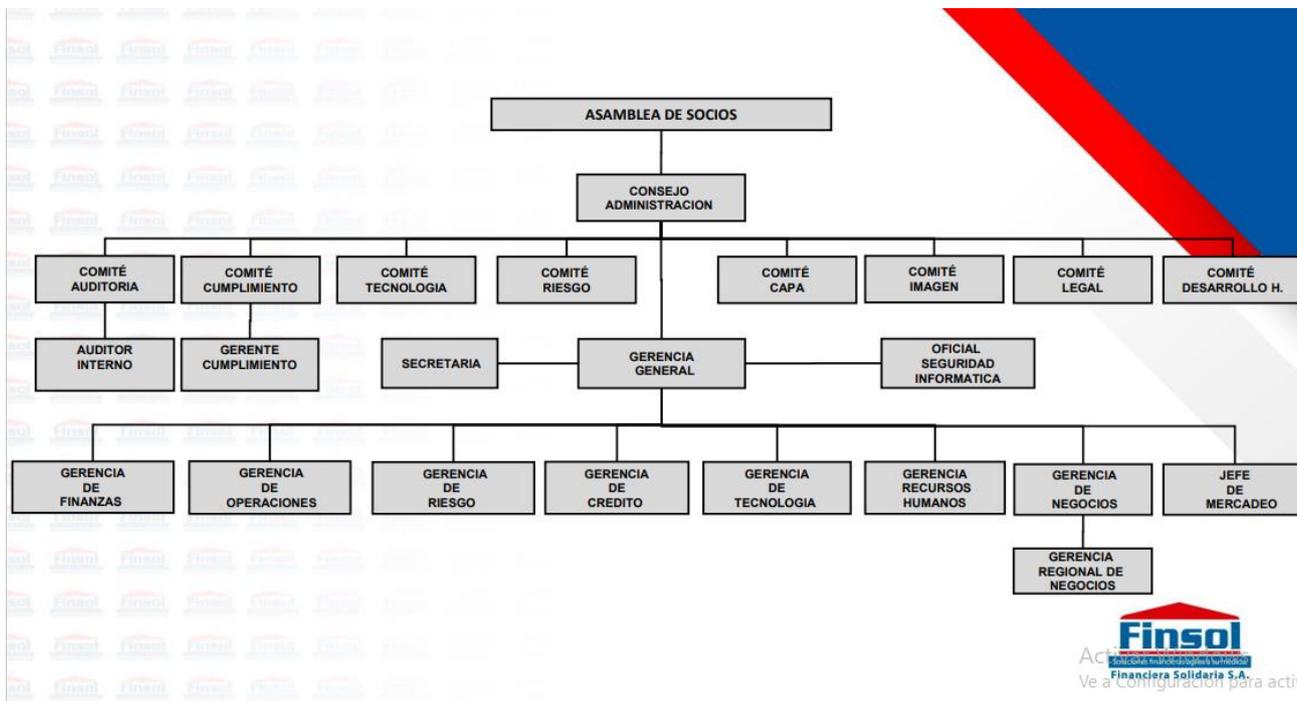


Ilustración 1 Organigrama general Finsol

### 1.2.7. ORGNIGRAMA ÁREA DE NEGOCIOS.

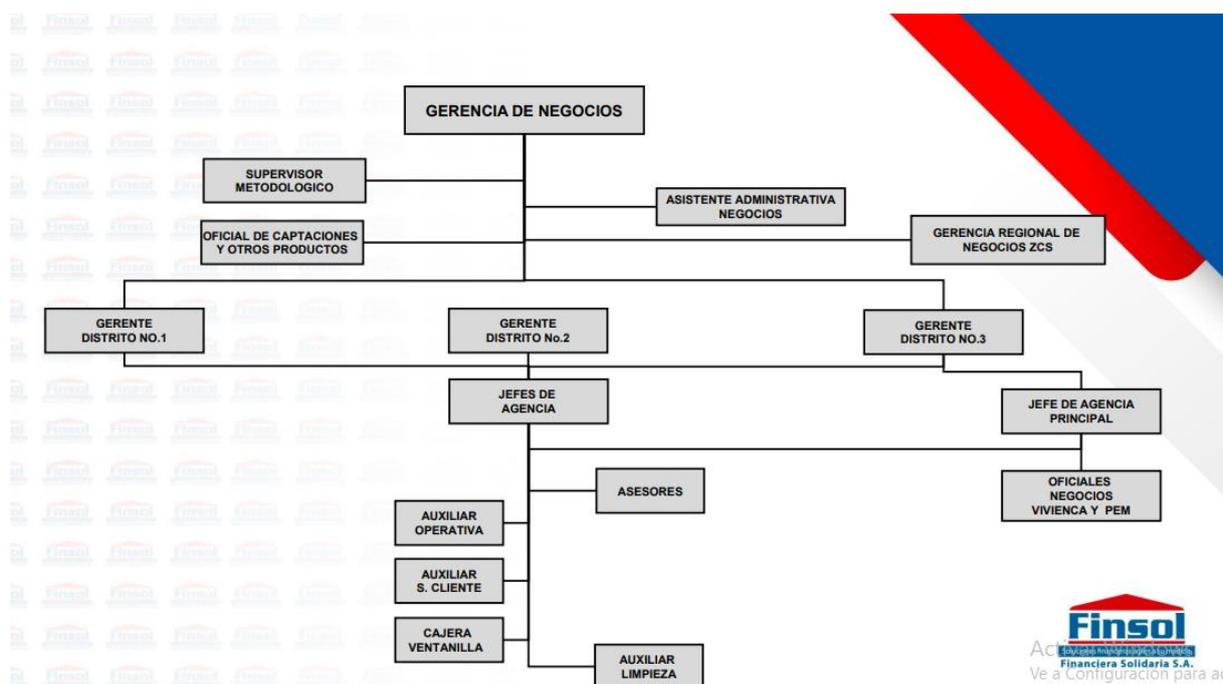


Ilustración 2 Organigrama área de negocios

## 2. CAPÍTULO II

Dentro del siguiente capítulo se detalla cada una de las actividades realizadas en el departamento de negocios de Finsol, las siguientes actividades serán realizadas durante el periodo de práctica profesional, el departamento de negocios es el encargado de mantener un contacto directo con los clientes y de enviar esta información a otras áreas, las actividades descritas dentro del siguiente capítulo, son actividades diarias, semanales y mensuales, cada una de ellas debe de ser elaborada con el debido cuidado ya que estas pueden alterar el estado actual de cada una de estas.

Dentro del área de negocios se realizan distintas actividades, a continuación, se describirá las actividades realizadas por mi persona durante este periodo de práctica profesional.

### **2.1. ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS.**

#### **2.1.1. Servicio al cliente, seguimiento a quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias.**

Servicio al cliente como tal es el encargado de resolver dudas sobre los productos o en pocas palabras proporcionar información sobre estos para que los clientes se interesen en adquirir los, por el tanto la persona encargada de esta área debe de conocer sobre los productos, servicios y procesos de la financiera para así poder ayudar a los clientes con dudas, es importante que el encargado de esta área se encuentre siempre dispuesto escuchar lo que el cliente necesita para así poder brindar un buen servicio y ayudarlo a obtener una respuesta a las dudas que este posea, una de las actividades que este cargo también realiza es el un control de inventario de expedientes ya que muchas veces estos son solicitados ya sea por los jefes de áreas como también por algunos departamentos que no tienen un acceso directo a toda la información de los clientes estos expedientes únicamente pueden ser solicitados a la persona encargada del servicio al cliente como también a la auxiliar operativa con el fin de que se pueda llevar un mejor control de este inventario, para que un empleado pueda solicitar uno de estos expedientes se debe de acercarse ya sea a la persona encargada de servicio al cliente como a la auxiliar operativa y llenar una forma donde se incluye la fecha, el nombre del expediente y código de expediente, el nombre de la persona que lo solicito y por último la firma de entregado y la última firma que se realiza al regresarlo.

Pero una de las labores más importantes de esta área es la gestión de los reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones de los clientes, ya que cada una de estas cuenta con un procedimiento distinto.

Cuando el cliente quiere proceder con alguna queja, reclamo, felicitación o sugerencia debe de abocarse con la auxiliar de operaciones la cual ayudara al cliente a determinar si su descontento es un Queja o un Reclamo, como ambas tienen distintos términos el auxiliar lo guía en que es lo que debe de proceder dicho descontento, cuando el auxiliar determina que es un Reclamos es porque el cliente presenta aquellas inconformidades en las que se ve afectado ya sea por incumplimiento de términos del contrato, por cobros en exceso de lo pactado, por servicios no pactados, aceptados o cuando no han sido vulnerados sus derechos, para este caso se aplica lo que es la hoja de reclamación y esta consta de un proceso, dicho Hoja de Reclamo ayuda a que el usuario describa y presenta su reclamo ya sea ante la institución supervisada o bien ante la CNBS, esta hoja debe de ser llenado por el cliente de la institución financiera, por el representante legal presentando su carta poder o en caso que el cliente no pueda solicitar que alguien de la oficina le llene la hoja de reclamación y coloque la huella digital. Por lo tanto, este debe de presentarse ante la institución supervisada y solicitar la “Hoja de Reclamación”, la institución debe de proporcionar la hoja lo cual debe de constar de un original y dos copias para que el usuario financiero pueda completarlo, la institución supervisada se quedara con el original para que puedan realizar el análisis pertinente interno dentro de la organización y llevar un control de los plazos y expedientes de entrega al usuario financiero las copias con su acuse de recibo para los efectos correspondientes, la institución supervisada deberá analizar y resolver los reclamos dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de las fechas de la recepción del reclamo, en caso de que la institución supervisada no ofrezca una respuesta dentro de los 10 días hábiles esta será multada por la CNBS según el tiempo en que esta tarde en dar una respuesta, por lo tanto esta debe de comunicar por escrito la respuesta al usuario financiero, la respuesta escrita del usuario deberá ser:

1. Oportuna: en la cual este debe de cumplir los plazos.
2. Integra: considerando todos los aspectos observados en el reclamo.
3. Comprensible: de manera en el que el usuario entienda la respuesta proporcionada.

En dado caso que el cliente aún se encontré en desacuerdo o que la Institución Supervisada no responda por escrito su reclamo, pude entonces presentarlo ante la

CNBS a través de la Dirección de Protección al Usuario Financiero (DPUF) junto las dos copias que ofrece la institución supervisada, esta responderá en un plazo de 40 días hábiles contados a partir de la fecha considerando que la información de dicho reclamo se encuentre completa.

En cambio, las quejas son aquellas inconformidades de los clientes que no los afecta económicamente, por lo tanto, estas son colocadas en el libro de quejas, este libro se encuentra a la vista de cualquier cliente, así como los reclamos las quejas también deben de ser contestadas con el usuario financiero el fin de contestar es dar una respuesta de su inconformidad, el libro de quejas es revisado diariamente por la Institución Financiera Finsol, para sí llevar un mejor control y contestar todas aquellas inconformidades por parte de los usuario, ya que nunca se debe de subestimar el poder de un cliente enojado (Ross, 2019), las felicitaciones o sugerencias también se encuentra dentro de este libro con el fin de que estas puedan ser enviadas al personal encargadas de la atención al usuario financiero, el personal encargado de esta actividad se encarga de comunicarse ya sea vía correo o llamada con el usuario y ofrecerle una contestación, también dentro de esta área son evaluadas todos estos aspectos estos son presentado en las juntas de comité de la Financiera para que se le pueda dar la debida atención a aquellas fallas o sugerencias y determinar estrategias para poder mejorarlas.



Ilustración 3 Hojas de reclamación

**FORMULARIO NO. 1.- HOJA DE RECLAMACION**  
(Anverso ó primera página)

No. de Identificación del Reclamo: \_\_\_\_\_

**PERSONAS NATURALES**  
 Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_ No. Identidad/Pasaporte: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_  
 Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_  
 En caso de representación:  
 Nombre y apellidos del Representante o apoderado Legal: \_\_\_\_\_  
 No. Identidad/Pasaporte o No. de colegiación: \_\_\_\_\_

**PERSONAS JURIDICAS**  
 Razón Social: \_\_\_\_\_ RTN: \_\_\_\_\_  
 Domicilio Legal: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_  
 Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo Electrónico: \_\_\_\_\_  
 Nombre y apellidos del Representante Legal: \_\_\_\_\_  
 No. Identidad/Pasaporte: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ TIPOLOGÍA DEL RECLAMO: \_\_\_\_\_  
**RECLAMACIÓN.** Describa los hechos, motivos y la petición que presenta:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

¿Provee documentación que respalde el reclamo del reclamo? Si  No   
 En caso afirmativo, favor describir la misma:  
 \_\_\_\_\_

¿El reclamo es reiteración de un reclamo anterior? Si  No   
 En caso afirmativo, por favor indicar No. De Identificación del Reclamo:  
 \_\_\_\_\_

**PETICIÓN QUE REALIZA ANTE LA CNBS:**  
 Describa la petición que realiza a la DPUF en relación a los hechos anteriormente descritos:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

En caso que el usuario financiero haya presentado su reclamo de manera paralela en otra instancia administrativa o judicial, sería de enorme provecho para la investigación que usted solicita que la CNBS conozca de tal acción.  
 En caso de ser afirmativo, por favor indicar la instancia y la fecha que la interpuso.  
 \_\_\_\_\_

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_ Firma del reclamante: \_\_\_\_\_

Ilustración 4 Hoja de reclamación original de institución

### 2.1.2. Monitoreo de Mercado (créditos y captaciones) competencia.

Para Finsol la evaluación de la competencia es importante y los encargados de esta actividad es el área de captaciones y otros productos, aunque al ser una financiera su principal competencia no son los bancos, sino lo que son las comparativas y otras financieras, esto no quiere decir que no evalúa lo que son los bancos, al contrario, a pesar de que estos no son su principal competencia Finsol busca ofrecer mejores tarifas he incluso mejores tasas de interés, por lo tanto, Finsol no mira a las demás instituciones como amigos ni enemigos, solo competidores (Onassis) ya que todos buscan lo mismo y esto es poder captar más clientes, Finsol utiliza distintas formas de monitoreo con la competencia pero una de las más utilizadas son los sitios web de cada una de ellas, dentro de este monitorio ellos pueden hacer lo que son comparación de tasas, servicios, productos, etc. Al realizar este monitoreo el encargado de la actividad busca aquellos bancos, financieras y cooperativas que son de atención para Finsol, esta actividad se realiza en 5 partes:

1. Buscar competencia directa e indirecta: La competencia principal de Finsol son las cooperativas y otras Financieras, pero indirectamente también lo son los bancos, por lo tanto, el en cargado de realizar el monitoreo siempre deben de mantenerse al tanto de cada una de ellas sin importar su grado de importancia en cuanto a tamaño, también el conocer si se encuentra alguna nueva institución dentro del mercado entre otros.

2. Análisis de productos, servicios: Las instituciones financieras manejan los mismos productos y servicios, pero en distintas categorías, ya sea por, prestamos, cuantas, de ahorro, seguros, etc. Pero estas siempre mantienen una variante según la financiera, cooperativa o banco, es por ello que el encargado de captaciones siempre debe identificar esta variante y determinar quién es el más competitivo entre todos.
3. Realizar informe de hallazgo: Se debe de realizar un informe dentro del cual se mencionan todos aquellos hallazgos encontrados, donde se realiza un análisis previo de aquellas variantes entre los servicios y productos que la competencia ofrece, esta debe de ser sustentada por medio de gráficas y con información que muestre la efectividad de dicha variante o producto.
4. Presentación: Esta debe de ser presentada a el gerente de negocio donde se discuten los hallazgos encontrados y entre los gerentes de distritos, captaciones y gerente general determinar una serie de nuevas estrategias para mantenerse más atractivo y captar más clientes.
5. Presentación a Comité: Para finalizar el gerente de negocios realiza una presentación sobre los hallazgos encontrados en el monitoreo de la competencia y presenta nuevas estrategias ante el comité para que estas puedan ser aprobadas, denegadas o también pueden presentarse dentro del comité nuevas sugerencias de mejora para que puedan ser aplicadas y cumplir con el objetivo establecido por la institución.

La realización de monitoreo no consta en plagiar a la competencia sino en conocer en qué posición estas instituciones se encuentran, cuales son las tendencias actuales en cuanto el mercado en que se enfocan, pretendiendo así satisfacer las necesidades de sus clientes de la mejor manera en cuanto a servicio y productos.



Ilustración 5 Monitoreo de mercado



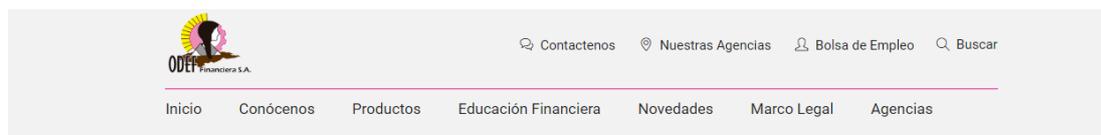
Ilustración 6 Monitoreo de mercado tasas



Cuenta ODEF

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Ilustración 7 Monitoreo de mercado 2



Rango en Lps.	Tasa Fija Anual
L.1.00 – L.99.00	0.00%
L.100.00 – L.20,000.00	1.00%
L.20,001.00 – L.100,000.00	2.00%
L.100,001.00 ó más	3.00%

Productos Financieros

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Winc

Ilustración 8 Monitoreo de mercado tasas 2

### 2.1.3. Revisión/actualización de información y documentación de clientes.

Al momento en el que un cliente apertura una cuenta de ahorro, solicita un préstamo, entre otros. La institución financiera debe de solicitar todos aquellos datos personales e importante que puedan validar tanto la identidad como la dirección del cliente también esta es importante para mantener un contacto con este ya sea para ofrecer servicios, producto, entre otros. Como sabemos las personas cambian de datos como ser su número celular, dirección de domicilio y relaciones familiares. Por lo tanto, la actualización de los datos del cliente es importante. Las personas encargadas de esta actividad son servicio a clientes y la auxiliar operativa, esta actividad mayormente la realizan los días de renovación de Certificados de Depósitos a Plazo (CDP), cuando los clientes se encuentran en el octavo mes de pago de intereses de préstamos o cuando realizan renovación de libreta de cuenta. En los datos de CDP los datos que se actualizan son:

1. Numero celular.
2. Numero domicilio.
3. Dirección domicilio actual.
4. Descripción área de domicilio.
5. Beneficiarios.

Dentro de los prestamos los datos que se actualizan son:

1. Numero Celular.
2. Numero de domicilio.

3. Dirección domicilio actual.
4. Descripción área de domicilio.
5. Numero de Celular Aval 1.
6. Numero de domicilio Aval 1.
7. Dirección domicilio actual Aval 1.
8. Descripción área de domicilio Aval 1.
9. Numero de Celular Aval 2.
10. Numero de domicilio Aval 2.
11. Dirección domicilio actual Aval 2.
12. Descripción área de domicilio Aval 2.

Cuentas de ahorro datos que se actualizan:

1. Numero celular.
2. Numero domicilio.
3. Dirección domicilio actual.
4. Descripción área de domicilio.
5. Beneficiarios.

Estos datos son cambiados dentro del sistema TOPAZ, para que los encargados puedan emplear esta actividad deben de tener una lista de los clientes, por medio de la cual obtiene un código único y la corroboran con lo que es el nombre y número de identidad del cliente, acceden a la información del cliente y proceden a realizar los respectivos cambios en caso de ser necesario y luego oprimen el botón aceptar, la actualización de la información de los clientes es importante ya que por medio de esta puede ser localizado sin problemas y pueda también ser notificado de cualquier novedad en cuenta a su cuenta, en casos como los CDP pueden realizar cambios con las tasa de interés, en donde el cliente hasta el momento de realizar la renovación de CDP obtendrá esa nueva tasa, en caso de que esta no realice la renovación esta se realizará automáticamente y se aceptara automáticamente la nueva tasa, por lo tanto al mantener una comunicación con los clientes en base a la actualización de información la oficial de captaciones y así el cliente poder decidir si seguir con la financiera, retirar su dinero o incluso realizar aumentos para que la tasa que estos le ofrecen pueda subir.

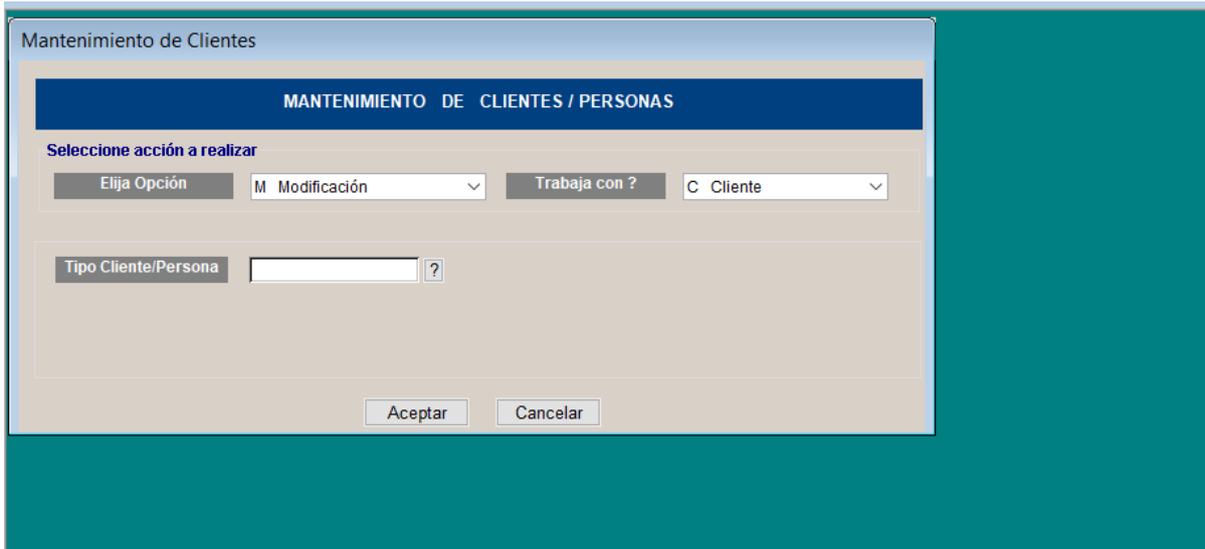


Ilustración 9 actualización datos cliente

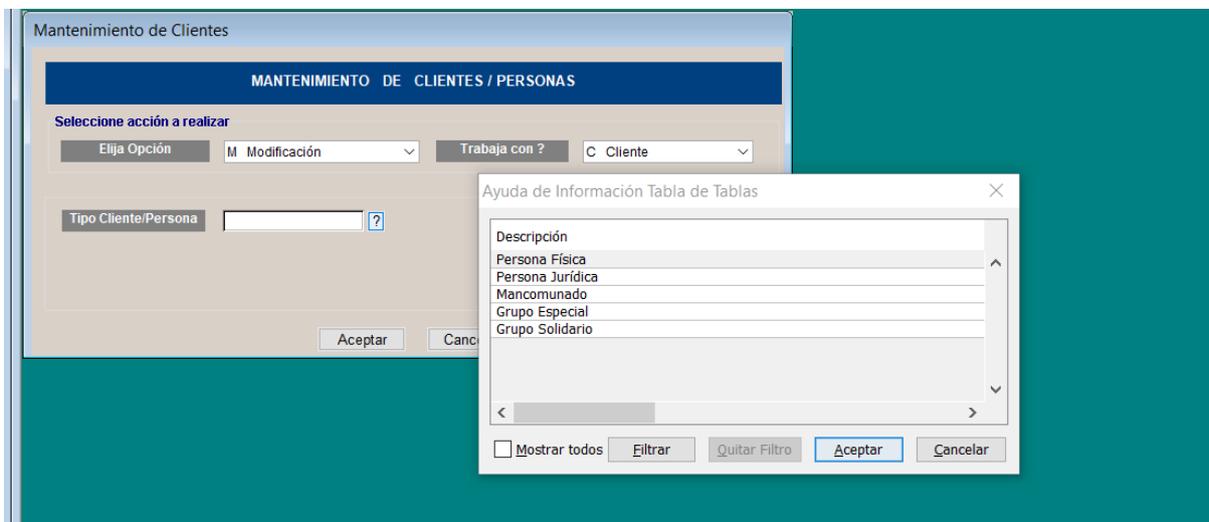


Ilustración 10 Plantilla descripción cliente

#### 2.1.4. Seguimiento de la deserción de Clientes

Las financieras siempre se encuentran en busca de nuevos clientes por lo tanto Finsol siempre busca mantenerse competitivo ante el mercado, ya sea con tasas de intereses de CDP mayores a los de la competencia, tasa de interés de préstamos más accesibles, etc. Pero también se encuentran aquellas personas que ya fueron clientes de la institución, Finsol conoce a sus clientes y se encuentra dispuesto a seguir prestando su servicio a aquellos buenos clientes, por lo tanto, el seguimiento de estos clientes es realizados por todas aquellas áreas que mantienen contacto directo con estos clientes como ser:

1. Captaciones.
2. Prestamos de Vivienda.

3. Prestamos de Negocios.
4. Asesores.

Esta actividad consta en convencer al cliente en mantenerse dentro de la institución como un cliente recurrente, pero este no es un trabajo sencillo ya que deben de evaluar las necesidades del cliente para lograr convencerlo.

Captaciones: El área de captaciones ofrecer productos como Certificados de Depósito a Plazo (CDP), por lo tanto, debe de convencer a los clientes a seguir manteniendo su certificado dentro de Finsol, ya sea negociando con ellos algunos beneficios, tasas de acuerdo al monto, etc.

Prestamos de vivienda: En esta área el encargado de préstamos busca dentro del sistema aquellos clientes con record AAA, AA, A, B y C. La persona encargada habla con los clientes busca crear una necesidad en ellos para que soliciten un nuevo préstamo, negociando tasas de los préstamos, plazo de pagos y beneficios.

Negocios: Esta área busca que aquellas microempresas, agricultores, empresarial, entre otros. Soliciten un nuevo préstamo creando en ellos una necesidad, ya sea para expansión de instalaciones, préstamos para compra de productos de mercadería, nueva maquinaria, compra para flota de vehículos, etc. Esta área busca negociar ofreciendo mejores tasas, plazos de pago y beneficios que pueden apoyar al microempresario a crecer.

Asesores: Los asesores dentro de Finsol no solo se rigen en una sola agencia, ya que estos se encuentran a nivel nacional ofreciendo variedad de productos, desde lo que son seguros médicos hasta prestamos empresariales, ellos buscan crear una necesidad en los clientes por medio de lo que ellos pueden observar, ya sea que los clientes dentro de un sector necesiten granos para plantación, la compra de un terreno para cultivo, compra de terreno para casa, expansión de negocio, compra de mercadería, etc.

La deserción de los clientes dentro de las financieras es normal ya que estos pueden retirarse de la institución ya sea para que bajaron la tasa de interés de los CDP y ya no les interesa realizar la renovación del certificado, porque ya que terminar de pagar un préstamo de casa o maquinaria, entre otras. Pero cerrar una venta es importante, pero lograr la lealtad de los clientes es vital (Rapp, 2013) para que la institución siga creciendo

Las áreas que se encargan de la deserción de los clientes buscan lo mismo y es crear una necesidad en ellos y que se interesen en adquirí ya sea un nuevo préstamo, consumir sus productos o seguir manteniendo su CDP dentro de la institución y que puedan seguir siguiendo

o catolizarse como clientes recurrentes, dentro de los prestamos estos clientes deben de encontrarse dentro de las siguientes categorías AAA, AA, A, B C. en caso de que el cliente se encuentre tanto en rango C como D deben de ser evaluado por la junta directiva, gerente de negocios y área de créditos, para que se pueda desembolsar dicho préstamo, no siempre las personas que se encuentran dentro de este record son personas con mal record de pago, es por ello que debe de ser evaluadas.

#### LISTADO DE CLIENTES CANCELADOS Y NO RENOVADOS

Fecha Desde: 01/02/2022 Fecha Hasta: 21/02/2022

Monto Otorgado	Fecha Desembolso	Fecha Vencimiento	Fecha Cancelación	Record de Pago Actual	Tasa	Plazo meses	Garantías	Producto	No. Ptmo. Cancelado
15,000.00	13/10/2020	15/10/2021	15/02/2022	D	50.0 %	12	FIDUCIARIA	RAPIFINSOL	2 D
15,000.00	29/01/2021	15/02/2022	17/02/2022	AAA	52.0 %	12	FIDUCIARIA	RAPIFINSOL SIN GARANTIA	2 A
15,000.00	05/01/2021	17/01/2022	01/02/2022	A	55.0 %	12	FIDUCIARIA	RAPIFINSOL	2 A
45,000.00									
10,000.00	23/02/2021	15/02/2022	14/02/2022	AAA	50.0 %	12	FIDUCIARIA	RAPIFINSOL	3 A
100,000.00	16/06/2021	15/03/2022	15/02/2022	AAA	32.0 %	18	FIDUCIARIA	CRECE FINSOL FIDUCIARIO	1 A
44,000.00	12/05/2021	11/03/2022	16/02/2022	AAA	33.0 %	10	FIDUCIARIA	AGROFINSOL FIDUCIARIO	4 A
154,000.00									

Ilustración 11 Datos clientes cancelados y no renovados

### 2.1.5. Monitoreo de cumplimiento de metas en productos pasivos y otros productos.

Antes del comienzo de un nuevo mes Finsol establece metas de cumplimiento, estas metas ayudan a las agencias a mantenerse competitiva, tomando en cuenta que por el cumplimiento de estas los asesores como los participantes de ventas como cajeras, etc. son recompensados monetariamente, con el fin de crear en estos una motivación por la venta de los productos. Para la realización de las metas cada una de la agencia es evaluada según los datos de meses anteriores y conocer las capacidades década uno de ellas para poder establecerlas, las metas son realizadas por el área de captaciones y por la asistente de gerente de negocios, para luego ser evaluadas por el gerente de negocios como también el gerente general.

El monitoreo tiene como objetivo de poder evaluar la capacidad de venta de cada una de las agencias, observado así cumpliendo con las metas previamente establecidas, ya que imponer condiciones duras es dispensar de su cumplimiento (Bonaparte, 2012),

Esta actividad es realizada dos veces a la semana, por el área de captaciones. Donde se monitorean las ventas de las agencias a nivel nacional, para poder desempeñar esta actividad se utiliza el sistema TOPAZ en donde por medio de códigos que posee cada uno de los productos podemos observar a nivel nacional como se está vendiendo cada producto ya sea en Cuentas de ahorro como lo son: Suma, Finsolito, Solido, Certificado de Depósito a Plazo Premium y Certificados de Depósito a Plazo. También se encuentran lo que son otros productos como: MediFinsol, Giros Finsol, Descanso Finsol, Wester Union, TENGO, Tigo Money, Agente Atlántida, Recargas Claro y Recargas Tigo.

Para la realización de esta actividad el encargo del área de captaciones por medio del sistema TOPAZ, por medio de un código único dentro del sistema podemos encontrar los distintos productos que este ofrece, luego se procede a imprimir cada uno de los reportes con el fin de tener una mejor visualización de la información presentada y así poder realizar una comparación entre los saldos actuales y los saldos del mes anterior de cada uno de los productos, comparando así si las agencias está cumpliendo o no con las metas establecidas, aquellas agencias que no están cumpliendo o no se encuentran cerca de cumplir las metas son marcadas ya que estos reportes son enviado al gerente de negocios, es importante que el gerente de negocios conozca que sucede con las agencias ya que mensualmente se realizan comités en donde se evalúan la productividad de las agencias y él debe de conocer el estado actual de cada una de ellas, pero para poder ofrecer una mayor información de que es lo que sucede con ellas el oficial de captaciones procede a comunicarse con cada una de ellas, comunicándose directamente con los auxiliares operativas ya que son ellos quienes se encuentran al tanto dentro de las agencias de cada una de las actividades realizadas al igual que el jefe de cada agencias. El oficial de captaciones debe solicitar al auxiliar la razón por la cual la agencia no está cumpliendo con las metas y como este puede ayudarle para que puedan mejorar llenado así una bitácora en Excel con los campos: Fecha, Agencia, Observaciones, Nombre de auxiliar operativa, para llevar un mejor control de las observaciones.

Estas observaciones son enviadas al gerente de negocios con el fin de poder realizar una junta con los gerentes de distrito y captaciones para poder desarrollar nuevas estrategias y que las agencias puedan aumentar su productividad. En caso de que estas no puedan optar se realiza 3 ultimas evaluaciones para determinar si esa agencia debe de cerrar operaciones.

AGENCIA PRINCIPAL		
Administración	Crédito	Gerencia General
Desarrollo	Seguridad Informática	Legal
Recursos Humanos	Finanzas	Contabilidad
Mercado	Asesoría	Control Interno
Operaciones	CAJERAS	Reservorio

AGENCIAS POR ZONA		
Zona Norte	Zona Centro	Zona Atlántica
Medina	Sancti	La Caba
Sabido	Caracas	Chiriquí
El Estero	San Juan	Trujillo
Cuba	Card	San Juan
Chiriquí	Adelante	
Villavieja	Chiriquí	
De la Hacha	Caracas	
La Florida	San Juan	
Maracaibo	Card	
	San Juan	

Ilustración 12 Directorio de agencias nivel nacional

### 2.1.6. Recabar información enviada de las agencias para autorización de Gerencia de negocios.

Finsol al ser una institución financiera mantiene normas y controles para lo que son los desembolsos de efectivo, con el fin de poder evitar inconvenientes para falta de flujo o por procesos mal evaluados.

Cada sábado todas las agencias deben de enviar al asistente de negocios información de todos aquellos préstamos que esperan desembolsar, el asistente debe de verificar que toda esta información se encuentre correcta, nombre del cliente, nombre de asesor, monto a desembolsar, tipo de préstamo, perfil y producto. El propósito de este control es poder ayudar al área de Fianzas a conocer cuánto se espera desembolsar en cada una de las agencias si el área de créditos da la luz verde al préstamo se procede a realizar desembolso, creando por medio de esta un presupuesto de cuanto se espera desembolsar en el transcurso de las semanas,

Esta actividad es una de las más sencillas, pero debe de ser realizada con mucho cuidado ya que se manejan datos y montos que de ser alterados pueden modificar el presupuesto de otras áreas pero no hay obra que termine dentro del plazo o del presupuesto (Heinlein, The door into summer, 1957), por lo tanto, para esta actividad la asistente de gerencia de negocios debe de procurar tomar la información correcta de los formatos enviado por las agencias he unificarlo todo en un solo documento, para que en el área de finanzas no tengan 23 documentos de información.

Finsol al ser una institución financiera deben de mantenerse al margen de los préstamos ya que no siempre los clientes cuentan con una buena conducta de pago. Por lo tanto, para que esta información sea aún más aceptada aparte de ser evaluado por los asesores de las agencias también debe de ser presentada al gerente de negocios como también al gerente de distrito para que puedan dar el visto bueno de dichos prestamos, al ellos dar su visto bueno no indican que el prestamos será aprobado por el área de crédito, pero sí que la documentación se encuentra en orden y puede ser un posible candidato de préstamo en caso de que este no sea probado ni el gerente de negocios ni el gerente de distrito pueden cambiar la decisión ya que esta es una área que se encuentra fuera de sus alcances.

PLANIFICACION SEMANAL		DEL 21 DE FEBRERO		AL 26 DE FEBRERO		DE 2022														
PRODUCTO	No. SOL	MONTOS	No. SOL	MONTOS	No. SOL	MONTOS	No. SOL	MONTOS	No. SOL	MONTOS	No. SOL	MONTOS	TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL	
PEQUEÑA EMPRESA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0		0		0	
EMPRESARIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0		0		0	
CONSUMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0		0		0	
VIVENDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0		0		0	
CRECE FINSOL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0		0		0	
RAPIFINSOL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0		0		0	
CONSUFINSOL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0		0		0	
SOLIDARIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0		0		0	
AGRO FINSOL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0		0		0	
<b>TOTAL FLUJO SEMANA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>	

PROYECCION DE LA SEMANA						
	NOMBRE DEL CLIENTE	ASESOR	MONTO	TIPO DE PRESTA	PERFIL	PRODUCTO
LUNES						
<b>TOTAL LUNES</b>						<b>0.00</b>
MARTES						
<b>TOTAL MARTES</b>						<b>0.00</b>

Ilustración 13 Formato de reportes semanales

### 2.1.7. Presentar información enviada de las agencias para autorización de gerencia de Negocios.

Como toda institución financiera Finsol también cuenta con lo que son malos clientes ya sea por moras mayores a 30 días, personas que fueron avales de malos prestamos, etc. Muchas veces el sistema bloquea a estos clientes y no todos son malos clientes por lo tanto cuando quieren solicitar un nuevo préstamo su expediente debe de ser evaluado para conocer las causas, muchas veces fueron prestamos que se encuentran en categorías C y D, pero talvez su recordé anterior era AAA, AA, A o B, por lo tanto, hay una causa a esta nueva categoría.

En Honduras a finales del 2020 por el coronavirus y los huracanes muchas empresas o personas naturales que solicitaron un préstamo tuvieron muchos problemas para hacer el respectivo pago del mismo, obteniendo así días de mora que perjudicaba su record dentro de las centrales de riesgo he incrementado la acumulación de intereses, estos casos son mucho y también otros factores. Por lo tanto, luego de evaluar profundamente el caso del cliente por parte del asesor y luego el gerente de negocios se puede proceder a realizar un Desbloqueo.

El desbloqueo de clientes es una actividad que requiere de mucho cuidado ya que dentro de este no se pueden cometer errores, para la realización de esta actividad se utiliza el sistema TOPAZ, la agencia que está interesada en liberar a un cliente, envía la información a la asistencia del gerente de negocios, esta debe de pasar la información al gerente de negocios, gerente de distrito o gerente general, ya que son los encargados de evaluar si desbloquear al cliente o no, al dar la autorización para el desbloqueo del cliente la asistente de gerencia de negocios procede a ingresar un código de desbloqueo dentro del sistema, se busca el cliente por medio de su número de identidad o nombre, luego se confirma que sea el usuario correcto y de presiona el botón de Desbloquear.

En caso de que dicho cliente no sea autorizado se le comunica a la agencia la razón por el cual es denegada dicha solicitud y esta pueden constar de diferentes causas como ser, falta de documentación, comercio dudoso, capacidad de pago, carácter de pago, records anteriores, condonaciones, refinanciamiento, etc.

En el caso de las condonaciones son casos difíciles de arregla ya que las condonaciones es aquel préstamo que solicita y que luego tiene problemas para pagarlo por lo cual se llegan a arreglos de pago donde únicamente esta cancela el capital del préstamo y no lo interese acumulados, este es el último método que utiliza Finsol para que el cliente pueda cancelar su préstamos, pero luego de esto el cliente se encuentra castigado y no podrá volver ser atendido, por lo tanto el bloqueo de este perfil como cliente se bloqueara automáticamente.

El refinanciamiento dentro de Finsol se aplica cuando el cliente tiene problemas al momento de realizar los pagos por lo tanto solicita una extensión de tiempo y con una tasa de intereses un poco más baja para poder seguir pagando el préstamo sin problemas, por lo cual será bloqueada automáticamente dentro del sistema.

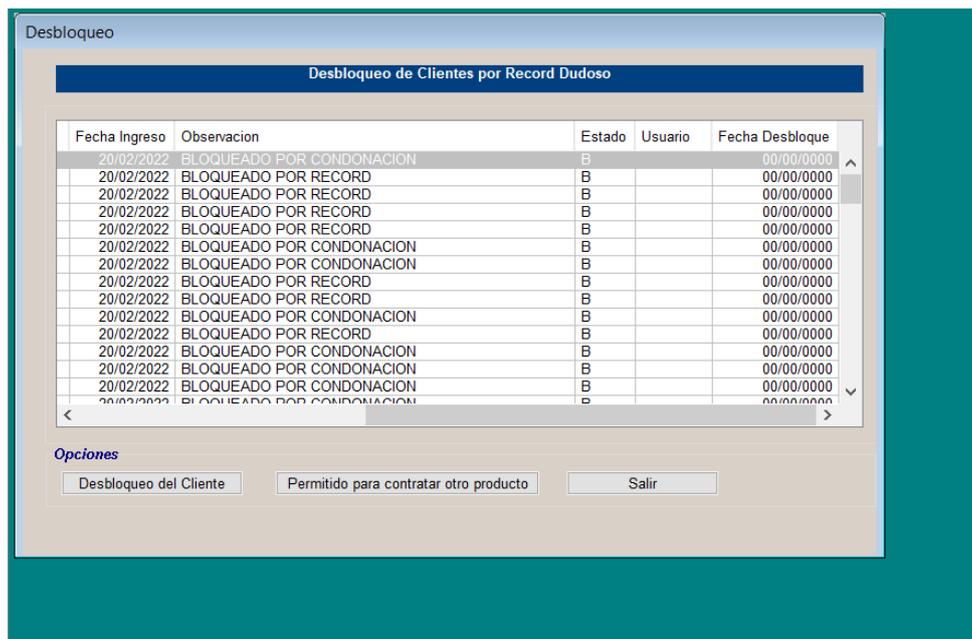


Ilustración 14 Plantilla de desbloqueo clientes

### 2.1.8. Elaboración de estadísticas de productos pasivos y otros productos.

Como toda institución Finsol debe de presentar los resultados obtenidos a sus accionistas y jefes en lo que ellos llaman comités, estos son realizado una vez el mes con el fin de poder evaluar cada una de las agencias a nivel nacional, como estas llevan su productividad, se realizan comparaciones de meses anteriores con el mes actual, el cumplimiento de metas, el saldo de las variables, etc.

La oficial de captaciones es la encargada del desarrollo de esta actividad la cual se realiza una vez al mes presentándolo al comité de Finsol, para que por medio de esta conozcan el estado actual de las agencias, para esta actividad la oficial de captaciones realizar un reporte de Cartera Pasiva y Otros Productos. Este reporte es elaborado por medio de los datos obtenido del monitoreo de cumplimiento este se encuentra el sistema Anexos TOPAZ dando así los saldos reales da cada mes para su comparación, variables, metas de mes actual con mes anterior, saldos anteriores, etc. este Estadístico es elaborado en un formato de Excel, en donde los productos se encuentran separados por cuantas de ahorro como ser: Suma, Finsolito. Sólido, CDP Premium, CDP. Otros productos: Recargas Tigo y Claro, WESTER UNION, MediFinsol, Descanso Finsol, etc.

Dentro del formato de Excel la oficial de captaciones debe de colocar la meta y el saldo actual de ese mes, determinado así el comportamiento y la productividad de cada una

de las agencias, el formato de Excel es dividido por jefe de distrito ya que estos son los encargados de velar por el cumplimiento de las metas de sus agencias y que estas se mantengan al margen de las políticas y procesos de la financiera, para una mejor visualización del comportamiento de los datos se realiza lo que son gráficos de cada uno de los productos y así poder analizar sin dificultad de evolución de cada una de las agencias mes a mes.

Dentro de estos comités tanto se establecen nuevas estrategias para que las agencias que se encuentran con poca productividad puedan incrementarla, así como también para evaluar casos especiales de las agencias, evaluación de agencias que cuentan con un reto diferente ya sea por publico de esas zonas, ubicación, etc. Por lo tanto, las organizaciones solidas le otorgan un lugar especial al tratamiento estadístico de la información relacionada, tanto con sus procesos interno como con el comportamiento de su entorno: políticas públicas, mercado, competidores, etc. (Pacheco Espejel, 2013). El estadístico ayuda a los jefes y accionistas a tomar una dirección realista a lo que son las tomas de decisiones.

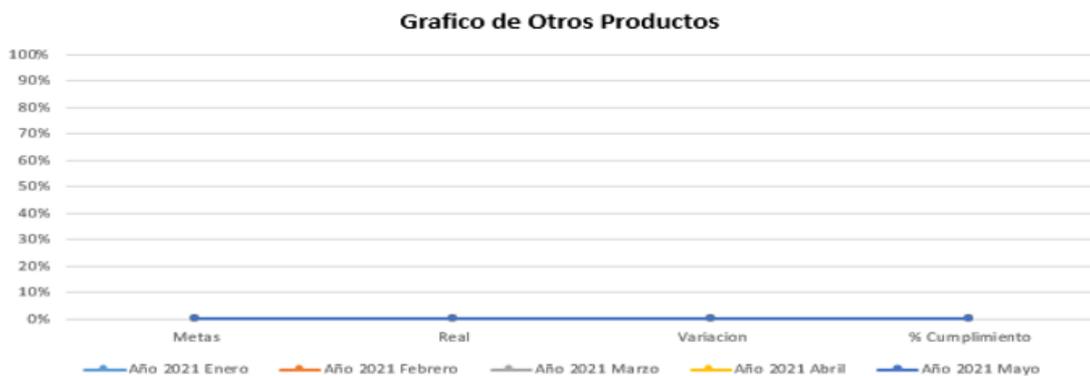
Agencias por Distrito	feb-22			
	Meta		Real	
Agencias	Cuentas	Saldo	Cuentas	Saldo
AGENCIA COMAYAGUA				
AGENCIA CHOLUTECA				
AGENCIA SIGUATEPEQUE				
AGENCIA PALMIRA				
AGENCIA TOROCAGUA				
AGENCIA DANLI				
<b>RAFAEL HENRIQUEZ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Agencias</b>	<b>Cuentas</b>	<b>Saldo</b>	<b>Cuentas</b>	<b>Saldo</b>
AGENCIA JUTICALPA				
AGENCIA CATACAMAS				
AGENCIA PATUCA				
<b>DENNYS SOLORIZANO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Agencias</b>	<b>Cuentas</b>	<b>Saldo</b>	<b>Cuentas</b>	<b>Saldo</b>
AGENCIA SATELITE				
AGENCIA EL PROGRESO				
OFICINA VILLANUEVA				
AGENCIA PEÑA BLANCA				
AGENCIA MORAZAN YORO				
<b>SANTIAGO CALDERON</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Ilustración 15 Estadísticos de productos pasivos y otros productos

### **2.1.9. Elaboración de presentación para la Gerencia de Negocios (Comité de Imagen).**

Como toda presentación deben de encontrarse los datos necesarios para su análisis, por lo tanto, gracias a la elaboración de estadísticos se puede reunir todos aquellos datos importantes y únicamente tomar los necesarios para que los accionistas y jefes de comité y por medio de esta puedan tomar las decisiones adecuadas con respecto a los resultados de cada una de las agencias, estos comités tienen una duración de 3 días ya que se deben de prestar los resultados de cada una de las agencias a nivel nacional.

Esta actividad es desarrollada tanto por la oficial de captaciones como la asistente de gerencia de negocios, después de reunir todos los datos necesarios por medio del estadístico proceden a realizar lo que es la presentación final que es lo que el gerente de negocios presenta al comité, dentro de esta presentación se debe de demostrar todos aquellos saldos de las agencias como ser aquellos productos de préstamos, cuentas de ahorro y otros productos. Dentro de esta presentación se realizan divisiones por agencia y todos sus productos para que los accionistas y jefes puedan visualizar cada uno de los datos sin ningún inconveniente cada una de las tablas presentadas dentro de esta presentación cuanta de un gráfico para que puedan observar mejor la evolución de cada una de las agencias. Cuando una de las agencias tiene problemas ya sea con la venta de productos o servicio, el gerente de negocios debe de tener conocimiento del porque ya que por, por ello es realizado el monitoreo de cumplimiento de metas en productos pasivos y otros productos, ya que al momento de hablar con el auxiliar de las agencias este detalla las razones por las cuales la agencia está teniendo problemas, de esta forma el gerente de negocios puede plantear el problema en el comité y podrán elaborar una estrategia que pueda cumplir así con las metas establecidas por la agencia. Por la obtención de información completa, oportuna y confiable a través de las herramientas de estadísticas se vuelve imprescindible para la dirección integral de las organizaciones. Al respecto (DeGroot, 1970) afirma que la ciencias estadística se ocupa del desarrollo de teorías de técnicas apropiadas para realizar inferencias bajo condiciones de incertidumbre e ignorancia parcial, que inevitablemente existen en una amplia gama de actividades, donde prácticamente las herramientas de la estadística aplicada son aplicables a situaciones organizacionales con el fin de poder apoyar la toma de decisiones directivas.



Monto de Colocación	Año 2021												Año 2022		
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Acumulacion 2021	Enero	Febrero
Metas															
Real															
Variación															
% Cumplimiento															

Ilustración 16 Presentación de metas y reales a comité

**2.1.10. Elaborar solicitudes de transferencia de pago de intereses de CDP a clientes.**

Finsol al ser una institución financiera y esta debe de cumplir con algunas peticiones por parte de los clientes, por lo tanto, si el cliente solicita que sus intereses sean depositados en una cuenta de banco diferente esta es realizable siempre y cuando el cliente acepte que debe de pagar un cargo adicional por la transacción , normalmente los pagos de intereses son acreditados a las cuantas de ahorro de los clientes, pero siempre de la institución como ser cuentas de ahorro: Solido, Suma o Finsolito, en los casos en los que se debe de realizar un poseso de transferencia el encargado de esta actividad debe de seguir un proceso cuidadoso en el que se involucran diferentes áreas. El encargado de esta actividad es el oficial de captaciones ya que este es el encargado de llevar una cartera de los clientes que cuentan con certificado de depósito a plazo fijo, esta actividad es realizada los 30 y 27 de cada mes, en donde la oficial debe de ingresar al sistema de TOPAZ para verificar que los intereses ya fueron acreditados a los clientes, luego se debe de verificar el saldo que debe de ser transferido en su estado de cuenta por medio del siguiente calculo:

$$Monto * Tasa de Interes * Dias/36,000 - 10\%$$

Verificando así que no se encuentre ningún error por parte del sistema, luego, se debe de realizar la solicitud para realizar la transferencia, es importante validar las firmas que

se encuentran dentro del sistema, según nota de autorización firmada por el cliente y el gerente de contabilidad, luego se debe de imprimir el estado de cuenta del certificado de depósito he imprimir el estado de cuenta del cliente que es donde se están depositando los intereses automáticamente.

Para terminar la oficial de captación debe de realizar una nota de transferencia donde se coloca la fecha de realización, a quien se encuentra dirigida dicha transacción (encargado del área de operaciones), numero de certificado del cliente, mes de pago de interés, y cuanto es el monto total con las deducciones del SAR que es del 10% y el cobro adicional por lo que es la transacción que tiene un monto de L.30, los cuales son debitado al salgo actual, para terminar el área operaciones debe de enviar una nota de que ya fue ejecutada la transacción al cliente y se debe de pedir una copia firmada por parte del encargado de esta actividad en el área de operaciones para contar con un respaldo de que la actividad fue ejecutada exitosamente.



**Para:**

**De:**

**CC:**

**Fecha:** ENERO, 31 de 2022

**Asunto:** Pago de intereses CDP Premium

---

Solicito su ayuda con el débito del pago de los intereses correspondiente al mes de Enero por CDP Premium N° 51\*\* a nombre de \*\*\*\*\* por valor de L. \*\*\*\*\* de la cuenta de ahorro vista # 100000000\*\*\*\*\*, con el débito mencionado realizar una transferencia por el valor de \*\*\*\*\* así mismo realizar el cobro por comisión de L.30.00 que corresponde por la transferencia a la cuenta de ahorros del cliente en banco BAC N° \*\*\*\*\*.

**Datos Proporcionados:**

Beneficiario: \*\*\*\*\*.

Identidad: 0510-\*\*\*\*-00\*\*8

Cta. De Ahorros: \*\*\*\*\*

Banco: BAC

Adjunto. -Copia de autorización firmada por el cliente  
-Estados de cuenta de CDP's  
-Estado de cuenta de ahorro vista.

Atte

### 2.1.11. Tramitar cheques de pago de intereses de CDP.

Los certificados de depósito a plazo fijo, son cuentas de ahorro a un plazo de 12 meses, en donde el cliente mantiene su dinero dentro de una cuenta sin manipularlo durante el plazo de tiempo establecido hasta momento de realizar la renovación, el pago de estos intereses, son depositados a las cuentas de ahorro que ofrece la financiera para el cálculo de intereses de los certificados se hace uso de la siguiente formula:

$$\text{Monto} * \text{Tasa de Interes} * \text{Dias} / 36,000 - 10\%$$

El monto es la cantidad de dinero que el cliente desea depositar, la tasa de interés depende del monto por lo tanto dependiendo de la cantidad de dinero con la que el cliente desee apertura se certificado se determinará según una tabla cual será la tasa de interés a pagar según la institución, los días son el tiempo en lo que se ha mantenido el dinero en el mes, ya que el pago de estos intereses es mensual y el 10% es el pago de impuestos al SAR.

La encargada de la realización de este trabajo es la oficial de captaciones ya que es quien maneja las cuentas pasivas y otros productos dentro de la agencia, para el desarrollo de esta actividad se debe de sacar una impresión del estado de cuenta del certificado y también de la cuenta normal del cliente con el fin de poder validar cual es el pago de ellos según el monto, la tasa de interés y siempre verificar el saldo con el 10% de retención, luego se procede a entrar al sistema de TOPAZ por medio del cual se puede observar una plantilla, en donde se coloca el número de identidad para así realizar la búsqueda del usuario a quien se le debe de realizar el pago de intereses por medio de cheque, verificando siempre dentro del sistema el monto, para evitar problemas, se imprimen los dos estados que nos da el sistema y también lo que es el requerimiento de cheque, en donde se coloca la información del cliente como también de quien transmita el cheque: ser su nombre, valor a pagar, por concepto de, nombre y firma de quien requiere el cheque, número de la cuenta del certificado, etc. Luego es envía al gerente de negocios el cual debe de firmar el requerimiento para poder tener validez, para así pasarlo al área de operaciones que son los encargados de la elaboración del cheque y como uno de los últimos pasos se debe de sacra copia para mantener evidencia de la operación realizada en donde también el cliente firma dicha copia como recibido y la oficial de captaciones procede a dar el cheque al cliente.

En caso de que el cheque tenga un error se debe de llenar una solicitud de anulación de cheque por medio del cual se solicita la fecha en la que el cheque fue emitido, el número de cheque, el monto en lempiras y el motivo de la anulación. La anulación de cheques es utilizada cuando el dato del cliente está mal escrito, si el monto es incorrecto, etc.

La oficial de captaciones debe de encontrarse atenta ante todos estos detalles para poder brindar un buen servicio a los clientes que solicitan un cheque y sobre todo entregarlo al tiempo y forma en el que lo solicitan los clientes.



**FINANCIERA SOLIDARIA S.A**  
Credito Grupo Solidario \* Microcredito Individual \*Credito Pequeña Empresa  
Certificado De Inversion de la Microempresa

NDPUG-014-1011

### REQUERIMIENTO DE CHEQUE

Fecha:	<input type="text" value="27/10/2021"/>	No. de Cheque	<input type="text"/>
Pago a nombre de	<input type="text"/>		
Por valor de Lps.	<input type="text"/>		
Por concepto de	<input type="text"/>		
Nombre y firma de quien requiere el cheque	<input type="text"/>		
Aprobado por:	<input type="text"/>		
Comentarios:	<input type="text"/>		
Fecha que se requiere estar listo el Cheque:	<input type="text"/>		
Banco:	<input type="text"/>		

USO EXCLUSIVO DE CONTABILIDAD		
CODIGO	DEBITO	CREDITO

SELLO

Vo. Bo. CONTADOR

Ilustración 18 Requerimiento de cheque



**FINANCIERA SOLIDARIA S. A.**  
\* Crédito Grupo Solidarios \* Micro Crédito Individual \* Crédito a Pequeña Empresa  
\* Certificado de Inversión de la Microempresa

**SOLICITUD DE ANULACION DE CHEQUES**  
**Nº**

NOMBRE DEL PRESTATARIO Y PROVEEDOR:

FECHA EMISION DEL CHEQUE:	<input type="text"/>
NUMERO DEL CHEQUE:	<input type="text"/>
MONTO LPS.	<input type="text"/>
MOTIVO:	<input type="text"/>
NOMBRE DEL SOLICITANTE:	<input type="text"/>
FECHA SOLICITADO:	<input type="text"/>
HECHO POR	AUTORIZADO POR

Original: Contabilidad

CRE029

Ilustración 19 Solicitud de anulación de cheques

### **3. CAPÍTULO III**

Dentro del presente capítulo se presentan 3 propuestas de mejora para el departamento de Negocios de FINSOL, la primera propuesta consta de un nuevo método de comunicación y evaluación entre la institución financiera y los clientes, como segunda propuesta la creación de un puesto que puede ayudar al área de captaciones a poder desempeñar sus labores y como tercera propuesta realizar capacitaciones con el fin de que los colaboradores conozcan la importancia del servicio al cliente, se espera que en un corto plazo se pueda aplicar una de estas propuestas por parte de FINSOL para que la productividad de la institución pueda seguir incrementando.

#### **3.1. PROPUESTA DE MEJORAS IMPLEMENTADAS**

##### **3.1.1. Propuesta 1: Crear aplicación móvil y actualización de página web**

###### **3.1.1.1. Antecedentes**

Dentro del área de negocios se han presentado distintos intereses por parte de los clientes y uno de ellos es en cuanto a la tecnología, como sabemos hoy en día la tecnología es fundamental para la realización de actividades de los seres humanos, provocando así que las empresas siempre busquen innovar por medio de ella y satisfacer por medio de esta las necesidades de sus clientes, Finsol es una institución financiera que se ha quedado atrás en cuanto a este tipo de innovación dando paso por medio de esta que la competencia se posicione por encima de ella en cuanto a atención y captación de mercado.

Como sabemos la mayoría de las instituciones financieras cuentan con aplicaciones móviles y páginas web que pueden formular cálculos de intereses por medio de una calculadora programada, buscando por medio de esta que sus clientes puedan tener una experiencia amigable sin la necesidad de ir a las agencias.

Finsol cuenta actualmente con una aplicación, pero esta únicamente es utilizada por los asesores y oficiales que realizan negociaciones en campo, pero está siempre presenta algunas oportunidades de mejora en cuanto a aplicar en lo que sería en una aplicación acondicionada para los clientes, en donde este cuenta con más libertad de realizar transacciones he incluso evaluar las visitas, sin necesidad procesos largos de evaluación de servicio. En cuanto a la página web esta únicamente presenta la información básica de los productos y servicios que la institución brinda.

Finsol cuenta con un equipo de programadores que son los encargados de auxiliar a las demás áreas o modificar el programa TOPAZ de ser necesarios si este es solicitado, por el área de negocios o cualquier otra área, este equipo cuenta con la capacidad necesaria de poder realizar una aplicación y sobre todas mejoras a la página web de la institución.

El principal problema de quedarse atrás con este tipo de actualizaciones es que con el paso de del tiempo la institución será obsoleta, ya que a la mayoría de los usuarios no les gusta salir de casa para realizar un deposito, trasferencia o compra de productos, en su mayoría todos desean realizarlos estos movimientos desde la comodidad de sus hogares.

Tomando en cuenta que la captación de clientes debe de encontrarse no solo enfocada en personas mayores sino también en jóvenes, ya que las generaciones cambian y será este nuevo mercado el que pasaran a tomar las riendas de la institución, con el paso el tiempo por lo tanto captar este nuevo mercado es de suma importancia para la institución.

### **3.1.1.2. Descripción de la propuesta**

Para que Finsol pueda llevar acabo esta propuesta es necesario presentarla ante un comité donde se encuentran todos los socios de La Financiera Solidaria Finsol. Como punto de partida la creación de esta nueva aplicación podrá ayudar a los usuarios a poder realizar transacciones, compra de otros productos, conocer más de los productos y guía para poder adquirirlos, ventas de activos eventuales, visualizar la acreditación de intereses de CDP así como también de productos pasivos, evitar fraudes de cheques, ver sus estados de cuenta, pagos varios (agua, luz), pero el más importante en cuanto el trabajo de Finsol es el control de calidad del servicio al cliente y productividad esta se basa, en que la aplicación debe de ser descargada obligatoria para todos aquellos clientes que soliciten un prestamos ya que por medio de esta podrá evaluar y verificar las visitas por parte de los asesores, esta aplicación también ayudara a la calendarización de citas a clientes , entro muchas otras.

La aplicación de Finsol para clientes tiene el propósito de ayudar a los clientes a realizar sus transacciones de manera virtual, evitando así que los clientes tengan que visitar las sucursales simplemente para realizar un deposito o retiro y que Finsol pueda conocer la productividad de los asesores, actualmente los asesores cuentan con una aplicación móvil esta es exclusiva para los asesores y no puede ser encontrar en ninguna App Store, esta aplicación fue creada por el área de tecnología de la financiera, esta aplicación cuenta con distintas opciones la más interesante es que por medio de ella los asesores deben de registrar las visitas realizadas a los

clientes, pero esta no garantiza que el tiempo con ese cliente se haya cumplido en su totalidad, es por ello que la aplicación de clientes como la de asesores deberá de entrelazarse ya que por medio de esta el cliente podrá confirmar la visita y calificar por medio de encuesta como fue el servicio recibido por parte del asesor, esta evaluación de se basa en que en cada visita los asesores con su aplicación deben de hacer un registro de que llegaron a la dirección del cliente luego de que el asesor haya guardado esta información en la aplicación procederá a realizar su trabajo que normalmente hace la cual es la razón de la visita y antes de irse el cliente debe de escáner el código del asesor por medio de su aplicación móvil Finsol, para que así pueda realizar una evaluación de satisfacción, tiempo y enviarla para que así quede en el sistema que la visita se completó.

**Costos:**

**Color Verde:** Posee.

**Color Rojo:** No Posee.

Desarrollo App	Área Encargada	Cantidad	Posee	Precio	Total
<b>Creación de Aplicación y Actualización</b>	Tecnología y Operaciones	15		Lps. 15,000	Lps. 225,000
<b>Servidores</b>	Tecnología	0			
<b>Nuevos empleado para Servicio al Cliente</b>	Recursos Humanos	9		Lps. 13,000	Lps. 117,000
<b>Total</b>					<b>Lps. 342,000</b>
<b>Total Real</b>					<b>Lps. 117,000</b>

*Tabla 1 costos de aplicación*

La realización de esta aplicación por parte de Finsol no generaría un costo grande ya que los creadores serían sus mismos empleados del área de tecnología y el pago por la creación de la aplicación no incurriría a algo extra ya que se manejaría dentro del mismo salario a menos que estos deban de trabajar horas extras la institución deberá seguir las normativas del respectivo pago, el área de tecnología se encargaría de encargaría de realizar actualizaciones velar por la seguridad de los clientes dentro del sistema, etc. Ya que la necesidad de innovación tecnológica y la adaptación de las empresas a los cambios que se producen en su entorno son cuestiones de indudable interés y actualidad en el ámbito de la administración de empresas. (Carlos A. Benavides, 1998)

### **3.1.1.3. Impacto de propuesta**

Por medio de la aplicación los usuarios no deberán trasladarse obligatoriamente a las agencias para realizar depósitos o retiros de su cuenta, entrando así a un segmento de mercado moderno que no únicamente capte la atención de personas adultas sino también a adolescentes ya que estos son los futuros adultos del mañana, poder medir la productividad de los asesores en su trabajo de campo por medio de la aplicación y evaluación por parte de los clientes para validar su visita, conocer el servicio por medio de las evaluaciones el tipo de servicio que los asesores le ofrecen a los clientes y que estos puedan extender hojas de queja, reclamos, o consultas de ser necesarios, los clientes podrán conocer las fechas de renovación de CDP y determinar si lo dejan con renovación automática o cancelación, visualizar sus estado de cuenta, generando por medio de esta a un largo plazo una mayor fidelización de los usuarios, ayuda a las tareas diarias de los clientes como también los de la financiera y mejora la experiencia del usuario.

Finsol debe de tomar en cuenta que la tecnología hoy en día abre muchas puertas y por la falta de actualización también las cierra provocando que muchas empresas tengan que clausurar sus operaciones por su falta de clientes ay que con el paso del tiempo estos cuentan con nuevas necesidades, y el crear una relación más cercana con aquellas empresas que no solo ofrecen una opción.

El desarrollo de esta aplicación no solo ayudara a que la institución financiera pueda conectar con los clientes sino también, mantener un mejor control en cuento a los colaboradores que trabajan en campo, ya que la supervisión de sus labores se realizar junto al jefe de agencia o distrito al que este pertenece y no siempre estos mostraran sus verdaderas actitudes, es por ello que dar este sistema de evaluación con medio de visitas podrá ayudar a la gerencia de terminar quienes son los asesores que en verdad están cumpliendo con sus trabajo o cuales están afectado a la financiera.

### **3.1.2. Propuesta 2: Creación y descripción de un nuevo puesto para el área de Captación.**

#### **3.1.2.1. Antecedentes**

Toda empresa u organización se encuentra compuesta por diferentes áreas de trabajo, en donde cada una de ellas está destinada a realizar distintas actividades, permitiendo de esta manera que todas aquellas actividades realizadas por distintas áreas de trabajo puedan desarrollar los procesos de producción y comercialización de los productos y servicios que ofrece la empresa. La realización de distintas actividades ha permitido que las empresas puedan gestionar una empresa puedan crecer y desarrollarse de la mejor manera ya que entre todas ellas se encuentra un apoyo ya sea en la solución de problemas o en realización de actividades.

El área de Captaciones es un área donde se mantiene la vigilancia de distintos productos, por lo tanto, es un área que cuenta con mucha responsabilidad tomando en cuenta que la oficial de esta área debe de mantener un contacto directo con los clientes y realizar visitas en caso de que estos no puedan trasladarse, dentro de esta área únicamente se encuentra una persona desarrollando todas estas actividades, por lo tanto la inteligencia emocional dentro de este puesto es muy importante, ya que a pesar de contar con distintas obligaciones la oficial de esta debe de siempre encontrarse disponible para lo que son las dudas, preguntas, reclamos, quejas, entre muchas otras cosas que los clientes puedan necesitar sobre estos productos la oficial monitorea todas las agencias a nivel nacional y vigila la productividad de cada uno de ellos velando así de que cada una de estas agencias se encuentre cumpliendo con las metas establecidas de ese mes. Una gran parte de estas actividades no son únicamente desarrolladas en oficina sino también afuera de la agencia ósea que también realiza lo que es llamado trabajo de campo casi igual a lo que realizan los asesores de crédito la diferencia es que la oficial de captaciones promociona lo que son productos pasivos ya que como su nombre lo indica esta es la encargada de captar nuevos clientes interesados en productos pasivos realizando negociaciones para que los clientes se encuentren interesados de adquirir los productos de Finsol.

#### **3.1.2.2. Descripción de la propuesta.**

La propuesta consiste en crear un nuevo puesto dentro del área de captaciones, con el propósito de que este nuevo puesto pueda ser un Auxiliar o asistente del área de captaciones, con el fin de poder ayudar a la oficial de esta área a realizar las actividades que normalmente realiza. Uno

de los puntos importante dentro de la creación de este nuevo puesto es que las actividades de la oficial podrán realizarse un poco más rápido, evitando así retrasos en reportes, como en muchas otras actividades de las que ella se encuentra encargada, como antes se menciona la oficial de captaciones realiza actividades de campo ya sea por citas con clientes como también buscar nuevos clientes por lo tanto sus horas fuera de la oficina pueden ser extendidas, generando así que sus actividades dentro de la oficina puedan tener un retraso.

Se debe de tomar en cuenta que las actividades que la oficial realiza son muchas, por lo tanto, la auxiliar o asistente de captaciones deberá encargarse de realizar algunas de las obligaciones de oficina como ser: reportes diarios, monitoreo de agencias, aperturas de CDP, transacciones, elaboración de cheques, actualización de información de clientes, monitoreo de mercado, etc.

### Costos

**Color Verde:** Posee.

**Color Rojo:** No Posee.

Material necesario	Unidades	Área Encargada	Precio unitario	Bodega	Total
Computadora	1	Tecnología	Lps. 10,000.00		Lps. 10,000.00
Escritorio	1	Servicios Generales	Lps. 3,500.00		Lps. 3,500.00
Silla	2	Servicios Generales	Lps. 1,600.00		Lps. 3,200.00
Archivero	2	Servicios Generales	Lps. 500.00		Lps. 1000.00
Teléfono	1	Servicios Generales	Lps. 2,500.00		Lps. 2,500.00
UPS (Batería)	1	Tecnología	Lps. 1,693		Lps. 1,693
Cableado	4	Tecnología	Lps. 50.00		Lps. 400.00
Separadores	20	Servicios Generales	Lps.100.00		Lps.100.00
Cubículo	4	Servicios Generales	Lps. 3,750.00		Lps. 3,750.00
Materiales de oficina	22	Servicios Generales	Lps. 550.00		Lps. 550.00

Mantenimiento	2	Tecnología y Servicios Generales	Lps.1,250.00		Lps.2,500
Total					Lps.29,093
<b>Total Real</b>					<b>Lps. 2,243</b>

*Tabla 2 costos de nuevo puesto*

La mayoría de los materiales necesarios para el equipamiento correcto del puesto no incurrirían a gasto ya que el área de servicios generales lo mantiene en bodega y el área de tecnología posee lo que son las computadoras y todo lo aparatos electrónicos que este nuevo puesto necesitaría, por lo tanto, los únicos costos serían la adquisición del UPS que algunas veces es necesario cambiarlo y se deben de comprar uno nuevo y el salario de este nuevo integrante.

Se debe de tomar en cuenta que a Finsol le gusta mantener sus gastos en orden por lo tanto estos costos deben de ser establecidos dentro del presupuesto para poder mantener un mejor manejo de todo lo que se necesita.

Es por ello que el asistente debe de ser:

- Organizado y coordinado con sus labores.
- Contar con habilidades interpersonales (Para atención al público)
- Dominio de herramientas informáticas y aplicaciones online.
- Motivación para logro de objetivos.
- Gestión de tiempo o rendimiento personal.
- Proactividad.

### **3.1.2.3. Impacto de la propuesta**

La creación de un nuevo puesto como asistente de captaciones, es creado con el fin de poder apoyar al oficial de captaciones con una con el desarrollo de ciertas actividades, llevando un control óptimo de las agendas, calendarización de citas con clientes, recibir información de clientes o cambios dentro de tasas entre otros, actualiza información de clientes, administrar transferencias o elaboración de cheques, Apoyar en la recopilación de datos de monitoreo de mercado, cumplimiento de metas, ingreso de metas de todos los productos al sistema, reportar acontecimientos de clientes, etc.

En el momento en que el asistente apoya al oficial de captaciones, este podrá enfocarse más en sus actividades pilares he incrementar su productividad, ya que el actual cargo con lleva a

muchas actividades y al tener una mezcla con actividades de campo pueden distorsionar la agenda establecida por la oficial de captaciones en cuanto labores de oficina como también otras visitas con clientes.

Como se sabe las actividades de campo cuenta con factores externos que no se puede controlar, ya sea por clima, tráfico, mantenimiento de automóvil, cancelación de citas, etc. Es por ello que no todo lo que se agenda podrá ser cumplido, en cambio si esta área cuenta con un asistente la oficial de captaciones no se retrasará y el desempeño será mejor.

Por ello se debe de considerar que el estudio del trabajo es una necesidad fundamental para cualquier persona que realice una actividad productiva, pero también es indispensable para las organizaciones conocer y mantener un control sobre las actividades. (Naranjo, 2014)

### **3.1.3. Propuesta 3: Capacitación de servicio al cliente**

#### **3.1.3.1. Antecedentes.**

El servicio al cliente tiene su comienzo en la era preindustrial. El “ser servido” era un privilegio de la cual solo gozaba la gente rica, pero hoy en día eso a cambiando, hoy en día se puede considerar que el servicio a clientes es una acción de venta, ya que este es el puesto que estimula a los clientes a regresar a la empresa con mayor frecuencia y a comprar más, por lo tanto, las compras realizadas por clientes leales es porque se encuentran satisfechos con los servicios recibidos representado así aproximadamente un 65% del volumen de ventas promedio de una empresa. (Tschohl). Finsol al ser una institución financiera que ofrece tanto servicios como productos dentro de su cartera debe de contar con un personal muy bien capacitado para poder ayudar a aquellos clientes que se tenga dudas sobre los productos o servicio que se ofrecen es por ello que deben conocer de los procedimientos a realizar.

Las capacitaciones con el paso del tiempo han demostrado ser de mucho ayuda a los colaboradores a poder desarrollar y conocer más sobre sus capacidades, destrezas, habilidades, valores competencias fundamentales de la empresa, para poder proporcionar así su eficiencia personal, organización y grupal.

Es por ello que toda institución debe de capacitar a aquellos colaboradores que tiene un contacto directo o indirecto con los clientes, dentro de esta caben asesores de créditos, servicio

al cliente, oficial de captaciones, asistentes, gerentes, etc. Para poder brindar aparte de un servicio personalizado, un servicio que pueda crear un vínculo con los clientes y que estos puedan ser atendidos la mejor manera, hoy en día se debe de mantener en mente que los buenos comentarios de los clientes no son tan conocidos como los malos y es por ello que los colaboradores deben de mantenerse al margen y elaborar su trabajo con ética y con los parámetros establecidos por la institución. Se debe de tomar en cuenta que la supervisión de los colaboradores es muy importante y tomar en cuenta las encuestas de satisfacción ya que por medio de esta.

La actividad de monitoreo de cumplimiento dentro de Finsol consta en realizar llamadas o visitas a las diferentes agencias con el fin de poder saber por qué están bajando en su productividad o conocer cuál es el problema de ese producto en esa zona, durante este monitoreo conocimos distintos casos en las diferentes agencias donde algunos colaborados no desempeñaban bien su trabajo provocando por medio de su actitud que los clientes fueran con la competencia y es claro que ninguna empresa, organización o financiera desea que sus clientes se vayan a la competencia. Es por ello que la capacitación para estas áreas es necesaria y sobre todo urgente.

### **3.1.3.2. Descripción de la propuesta.**

La capacitación debe de estar dividida en tres partes, pero siempre con la meta fija en que los colaboradores puedan crear una relación con los clientes y conozcan de la importancia de brindar un buen servicio.

La primera parte de la capacitación debe de enfocarse en cómo tratar a los clientes, como dirigirse a ellos, como tratar con clientes molestos, como los colaboradores debe de crear un vínculo con ellos, que debe de hacer para conocer a sus clientes, como las áreas de servicio al cliente deben de conocer bien de los procesos sobre los productos para evitar problemas a los clientes, conocer los nuevos métodos y modelos del servicio al cliente e historias y como estos métodos han ayudado a empresas a mantenerse fuerte dentro del mercado, conociendo así . Es por ello que la primera fase del programa de capacitación tendría un enfoque de como conocer a los clientes y como los procesos y agilidad que cada uno de ellos aplique pueden crear un cliente fiel a la institución.

La segunda fase de la capacitación ya se encuentra más dirigida para todos aquellos oficiales de capo, en donde su trabajo consta en salir y buscar nuevos clientes ofreciendo sus productos,

la capacitación constaría de cómo identificar a los buenos clientes en base de las 5 C's, como convencer, motivar y vender los productos ante los clientes, como crear un lazo de confianza entre asesor y cliente. El saber vender un producto es muy importante para ellos en el trabajo que desempeñan ya que debe de crear una necesidad ante los clientes para poder convencerlos que ellos necesitan del producto, cuál es el fin que le darán a este y como la institución financiera es la mejor opción adquirir este en comparación con la competencia, dentro de esta capacitación no solo se debe de enfocar en productos activos sino también en los pasivos ya que ambas carteras son de suma importancia para la institución en general.

Como tercera fase y última parte es una capacitación general en donde todos los colaboradores en base lo que han aprendido en las distintas charlas deberán pasar las pruebas por medio de simulaciones de distintos casos demostraran lo que han aprendido dentro de la capacitación, para luego por medio de análisis monitorear por medio de encuestas de satisfacción si lo colaboradores que cuentan con contacto con el servicio al cliente han puesto en practico lo presentado en la capacitación.

### Costos

<b>Capacitaciones Presenciales</b>					
<b>Capacitación</b>	<b>Área Encargada</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio</b>	<b>Total</b>	<b>Contra Factura</b>
Oradores	Jefe Regionales	4	Lps. 17,000.00	Lps.68,000.00	
Oradores	Captaciones	1	Lps. 17,000.00	Lps. 17,000.00	
Estadía	Recursos Humanos	3 Días	Lps.5,000.00	Lps. 20,000.00	Lps. 20,000.00
Comida	Recursos Humanos	36 Tiempos	Lps.350.00	Lps. 12,600.00	Lps. 12,600.00
Gasolina	Recursos Humanos	8	Lps. 1,500.00	Lps.14,000	Lps.14,000
Total				Lps. 131,600	
<b>Total Real</b>				<b>Lps.46,600</b>	

*Tabla 3 costos presencial*

Dentro lo que son la capacitación presencial, se estableció que los gastos de estadía, comida y gasolina, serán contra factura por lo tanto las personas encargadas deben de presentar facturas con su nombre, apellido y RTN para que puedan ser aceptadas y rembolsar el dinero, dentro de los gastos se han colocado saldos base en donde los oradores no pueden sobre pasar estos montos, ya que de ser así la institución no hará el debido reembolso del saldo extra sobrante.

<b>Capacitaciones Virtuales</b>				
<b>Capacitación</b>	<b>Área Encargada</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio</b>	<b>Total</b>
Oradores	Jefe Regionales	4	Lps. 17,000.00	Lps.68,000.00
Oradores	Captaciones	1	Lps. 17,000.00	Lps. 17,000.00
Internet				
Horario	Recursos Humanos	7am-8:30am		
Fechas Programadas	Gerencia de Negocios			
<b>Total</b>				<b>Lps. 85,000</b>
<b>Total Real</b>				<b>Lps. 0</b>

*Tabla 4 costos virtual*

En las capacitaciones virtuales se puede observar que los costos son más bajos por lo tanto esta es una buena alternativa en comparación con los costos de lo que sería en modalidad virtual, por lo tanto, la mejor opción según número serían las Capacitaciones Virtuales.

Aunque siempre se debe manejar lo que es el monitoreo de visitas para que los colaboradores de las distintas agencias se encuentren siempre en constante evaluación, junto con los que son clientes secretos que se presenten como clientes, pero estarán evaluando la atención al cliente y para reportar a la agencia principal con el área de Captaciones y Mercadotecnia, enviando así un reporte a los gerentes para tomar las medidas sobre estos colaboradores.

### **3.1.3.3. Impacto de la propuesta.**

El propósito de la capacitación a estos empleados es que comprendan que no son los clientes que necesitan de la institución al contrario la institución es quien necesita de los clientes, ya que por adquirir los productos de la institución es que esta se mantiene, es por ello que el trato a los clientes es importante.

Por medio de esta propuesta se espera que los empleados ofrezcan un servicio personalizado, orientado a maximizar la satisfacción del consumidor generando de esta forma nuevos clientes y la fidelización de los mismos para que sean clientes recurrentes y que no abandonen la institución, siendo más objetivos en la resolución de incidencias para que se encuentren preparados para cualquier tiempo de problemas ya que evitando estas incidencias se podrán reducir eventos de pérdida dentro de la institución. Al contar con objetivos claros dentro de lo que es el servicio al cliente. Es por ello que la capacitación en la práctica (CEP) ofrecen varias ventajas, en donde esta es relativamente barata ya que los educandos aprenden mientras producen y no se necesitan costosas interacciones donde los empleados de toda una agencia deben de contratar instalaciones fuera del trabajo, como salones de clase o recursos

programados de aprendizaje, tomando en cuenta que este método es fácil ya que facilita el aprendizaje, puesto que aprenden mientras desempeñan su propio trabajo. (Dessler, 2021)

## 4. CAPÍTULO IV

Dentro del presente capítulo se presentan las conclusiones obtenidas durante el desarrollo de la práctica profesional y sobre las actividades asignadas por la institución, se plantea dentro de la misma las recomendaciones sugeridas a la institución financiera, a la universidad y a los estudiantes que cursaran la práctica profesional.

### 4.1. Conclusiones

- Durante el periodo de práctica profesional fue un proceso de mucho aprendizaje, permitiendo poner en práctica muchas de las habilidades y conocimientos adquiridos durante de la carrera universitaria en distintas clases para poder realizar distintas actividades asignadas por parte del jefe inmediato, el conocer un ambiente laboral real y con obligaciones que nos prepara como futuros profesionales a poder desempeñarnos de no solo de una forma intelectual sino también como personas que disfrutan las actividades que desempeña.
- Cada una de las actividades asignadas por el área de negocios durante el periodo de practica fueron de mucho aprendizaje en base al conocimiento previamente adquiridos dentro de la universidad, ayudando a diagnosticar las posibles propuestas de mejora y como estas pueden ayudar a la institución a realizar de una manera ágil ciertos procesos.
- Por medio de la aplicación de actividades se pudieron hacer tres propuestas de mejora realizando un debido análisis y observación de cada una de las actividades realizadas en el transcurso del periodo de práctica, siendo así presentada al jefe del área de negocios para su aprobación y aplicación dentro de las agencias.
- Financiera Solidaria (FINSOL) debe de ingresar al mundo digital por medio del cual se busque que los clientes puedan realizar transacciones sin la necesidad de salir de su casa, conocer fechas de pagos de créditos, la acreditación de los intereses por medio de aquellos productos pasivos que ofrece Finsol, conocer más sobre los activos eventuales que estos poseen, compra de otros productos y uno de las opciones más importantes es la evaluación de las visitas por partes de los asesores que podrá ser realizada al instante por parte de los clientes.

- La propuesta de capacitación todo el personal que mantiene un contacto directo con los clientes fue aceptada de forma positiva, en donde se realizara a cada uno de los colaboradores la importancia de mantener una relación con los clientes y como estos poden generar un efecto negativo a la institución con dar una mala referencia de esta.

## **4.2. RECOMENDACIONES**

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

Aprovechar las oportunidades que ofrece la tecnología, para brindar una mejor atención al cliente, así como también, para poder llevar un mejor registro sobre la atención por parte de los asesores como también la satisfacción del servicio al cliente.

Realizar capacitaciones constantes sobre las características y proceso de productos para evitar futuras pérdidas o inconvenientes con los clientes, ya que las instituciones siempre deben de velar por ofrecer productos de calidad y un buen servicio a sus clientes.

Se recomienda capacitar tanto a los nuevos como viejos colaboradores sobre los nuevos métodos empleado por los ladrones sobre falsificación de cheques, amenazas, falsificación de documentos, etc.

### **4.2.2. Recomendaciones a Institución.**

Capacitar a los practicantes sobre la práctica profesional, con el fin de que le estudiantes cuente con un conocimiento previo sobre como desempeñares dentro de la práctica, que hacer en casos de acoso, guía durante concejos para despeñarse de forma eficiente, etc.

Se recomienda a la institución que brinde mayor apoyo a los practicantes para poder encontrar opciones de empresas para realizar la práctica profesional, por medio de lo que son alianzas estratégicas, así como también apoyar a los estudiantes a encontrar prácticas profesionales sobre su rubro.

Realizar en clases actividades que puedan ofrecer un mejor entendimiento sobre lo que son algunas actividades laborales y el ambiente laboral, para que los estudiantes tengan mejor definido lo que es un ambiente laboral y conocer esa realidad al que después se enfrentaran si sentirse inseguros de las actividades que desempeñara dentro de la práctica.

### **4.2.3. Recomendaciones a los estudiantes.**

Desempeñarse como un buen profesional dentro de la practica profesional ya que este es un punto de partida para encontrar ofertas laborales, conocer sobre los procesos que se realizan, por qué y cómo lo realizan, ya que esta se ira sumando como experiencia.

Los estudiantes deben de ser proactivos participativo y dinámico en cada una de las actividades que este desarrolle o se le asignen, para que la empresa pueda considerar al practicante con un candidato viable para futuros puesto vacantes dentro de esta.

Se recomienda estar dispuestos a ser resiliente en cuento el cambio, ya que el ambiente laboral y universitario no son iguales, dentro del trabajo se cuenta con más obligaciones, mayor seriedad y presión, es por ello que la inteligencia emocional también es una parte fundamental a tomar en cuenta a la práctica, ya que se abre una nueva etapa de la vida donde como personas se comienza a ser independiente.

## Bibliografía

- Anderson, D. y. (2008). *V Estadística para administración y economía*. En D. y. Sweeney. Mexico: Cengage Learning.
- Bonaparte, N. (2012). En L. P. Puchol, *Manuel de Gramática Parda de la Negociación*. Díaz de Santos S.A.
- Carlos A. Benavides, C. A. (1998). *Tecnología, innovación y empresa*. Ediciones Pirámide.
- CNBS. (s.f.). *Hoja de Reclamación*.  
[https://www.cnbs.gob.hn/files/proy\\_normativa/NORMAS\\_TRANSPARENCIA\\_FINANCIERA\\_CULTURA\\_FINANCIERA\\_Y\\_ATENCION\\_AL\\_UF\\_ANEXO.pdf](https://www.cnbs.gob.hn/files/proy_normativa/NORMAS_TRANSPARENCIA_FINANCIERA_CULTURA_FINANCIERA_Y_ATENCION_AL_UF_ANEXO.pdf).
- Dessler, G. (2021). *Human Resource Management*. Pearson Educación, México.
- Dra. Virginia Herandez, D. E. (2017). *Estudios Organizacionales en las Ciencias Administrativas ante los retos del siglo XXI*. Mexico: Morelia, Michoacán, Mexico.
- Finsol, F. (2018). *Finsol*. Obtenido de <https://www.finsolhn.com/pages/historia>
- Heinlein, R. (1957). The door into summer. En R. Heinlein, *Puerta al Verano*. Ediciones Martínez Roca S.A.
- Naranjo, J. L. (2014). *Diseño y Análisis del Puesto de Trabajo*. UNIVERSIDAD DEL NORTE.
- Onassis, A. (s.f.). En M. P. Agirre, *Las Finanzas Personales y la Vida*.
- Pacheco Espejel, A. (2013). La estadística aplicada como herramienta para la dirección integral de las organizaciones. En A. Pacheco Espejel, *Gestión y Estrategia*.
- Rapp, S. (2013). En E. Pacheco Herrera, *ANÁLISIS DE LAS HERRAMIENTAS DE VISIBILIDAD DE MARCAS EN EL CANAL DE CONSUMO TRADICIONAL. SECTOR NOROESTE DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*.
- Ross, J. (2019). En M. Jajamovic, *Agilidad en 4 Estaciones*. República de Argentina.
- S.A, F. S. (2018). *Finsol*. Obtenido de <https://finsolhn.com/pages/historia>
- Santander. (2018). *Santander*. Obtenido de <https://www.bancosantander.es/glosario/plazo-fijo>

TOPAZ. (2020). *TOPAZ*. Obtenido de

<https://topaz.com.uy/#:~:text=Topaz%20es%20un%20Core%20eficiente,y%20disponible%20en%20m%C3%BAltiples%20canales>

Tschohl, J. (s.f.). *"Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia"*. Guatemala : Service Quality Institute Latin America.

## GLOSARIO:

1. **CDP:** Certificado de Depósito a Pazo es una herramienta de ahorros que cuenta con un bajo riesgo que puede aumentar el monto ya que esta ofrece intereses según el monto depositado y las tasas de interés establecidas según las instituciones. (Santander, 2018)
2. **TOPAZ:** Es un sistema financiero que permite realizar operaciones bancarias en tiempo real, de forma centralizada y disponibles en múltiples canales. (TOPAZ, 2020)
3. **5 C's de crédito:** Es un concepto muy utilizado por lo que son los prestamistas tradicionales, pero también es utilizados por las financieras, ya que estos ayudan a poder identificar si los clientes son aptos para obtener un préstamo. (Dra. Virginia Hernandez, 2017)
4. **Comportamiento de pago 5C's de crédito:** Al registra los historiales de pago por medio de los aquel son las centrales de riesgo se puede determinar como el cliente ha solventado sus últimos préstamos y en que record se encuentra en base a este comportamiento ayudando así a las financieras a determinar si podrá ser un buen cliente. (Dra. Virginia Hernandez, 2017)
5. **Capacidad de Pago 5C's de crédito:** Esta es la habilidad de pagar la obligación adquirida, los prestamistas se basan en casi por completo en el historial financiero del historial financiero del cliente, análisis de records, puntaje de crédito, apropiación de la deuda estados de flujo, verificado así este puede cubrir su compromiso más el nuevo préstamo. (Dra. Virginia Hernandez, 2017)
6. **Capital 5C's:** El capital o patrimonio es una resta entre el valor de venta de los activos del cliente, (Activos- Pasivos) y cuanta sobra de este para poder solventar esta nueva obligación. (Dra. Virginia Hernandez, 2017)
7. **Carácter 5C's de crédito:** Este se define a la en la manera en la que el prestamista, para determinar si la persona es confiable, cumpla con su palabra y en última instancia paguen su crédito, para que el prestamista pueda evaluar el carácter del cliente se realiza un análisis en base al historial de crédito, referencias he interacción con otros prestamistas, ética de pago, compromiso y deber del mismo. (Dra. Virginia Hernandez, 2017)
8. **Colateral 5C's de crédito:** Esta es conocida como una garantía o aval, en donde cualquier activo de valor se puede utilizar como método para asegurar o garantizar el pago del préstamo como ser prestamos hipotecario, préstamo prendario, etc. (Dra. Virginia Hernandez, 2017)
9. **Condonación:** Las condonaciones de crédito se aplican cuando los clientes ya no se pueden hacer cargo del préstamo, para determinar que el cliente no se puede hacer cargo del prestamos se realiza lo que es una evaluación por medio del asesor y jefe de agencia. Con la condonación al cliente se le condonan los intereses moratorios e intereses corrientes, por lo tanto, el único pago que este realiza es el del capital, en caso de que un cliente, aplique a una condonación este quedara castigado por la institución y no se lo podrá brindar un prestamos obteniendo una calificación de record D.
10. **Refinanciamiento Finsol:** El refinanciamiento en Finsol no es como en los bancos, este es cuando un cliente tiene problemas para hacerse cargo del crédito y su carácter de pago es bueno de pago, pera este se realiza un análisis sobre la situación del cliente junto el asesor y el jefe de agencia, para renegociar la tasa de intereses y el pago del préstamo a un monto manejable para el cliente.

11. **Hoja de Reclamo:** Es el medio donde el usuario financiero puede expresar ante las CNBS su inconformidad con el producto financiero adquirido o con el servicio recibido por parte de la institución, en donde el usuario puede DENUNCIAR una posible infracción o irregularidad por el producto o servicio, puede reclamar a la institución financiera prestadora del producto o servicio en las condiciones prestadas donde se encuentran un factor monetario. (CNBS)
12. **Hoja de Quejas:** Es cuando el usuario financiero no se encurta conforme con el servicio recibido por la institución, ya sea por un mal servicio al cliente.
13. **Capacitar en la práctica (CEP):** Es un proceso de aprendizaje por medio del cual el colaborador aprende de su trabajo mientras lo desempeña.

## Anexos



Ilustración 20 logo



Ilustración 21 página web



Ilustración 22 descanso

**Asistencia**  
médica para toda la familia

- Consulta médica sin límites
- Rayos X
- Descuentos en farmacias, clínicas y hospitales
- Exámenes de laboratorio

Adquiérela desde  
**L.75.00**  
al mes  
Suscripción mínima de 1 año

**MEDI FINSOL**  
Asistencia ágil a tu salud

Ilustración 23 producto medifinsol

**Impulsa tu negocio** | Solicita tu préstamo

9455-3535  
2514-0800

**Finsol**  
Financiera Solidaria S.A.

www.finsolhn.com

Ilustración 24 producto activo



Ilustración 25 producto activo



Ilustración 26 producto pasivo



Ilustración 27 producto activo

**Finsol**  
Financiera Solidaria S.A.

Educación:	Bachiller técnico profesional en contaduría y finanzas, administración de empresas, mercadeo, pasante universitario en administración de empresas, negocios, mercadeo, economía y/o carrera afines
Años de experiencia:	Experiencia como practicante o puestos afines al cargo.
Personalidad:	Dinámico y extrovertido
Idiomas:	N/A

**12. COMPETENCIAS, HABILIDADES Y DESTREZAS**  
 Describa los requisitos, las competencias, habilidades, destrezas o conocimiento que tiene que tener el ocupante del puesto para poder cumplir con los resultados del puesto:

Competencia Generales	Competencias Específicas
Capacidad de análisis	Conocimientos de normativas de la CNBS relacionadas con el puesto
Trabajo en equipo	Conocimiento en aspectos financieros
Integridad	Conocimientos en Ms Office
Planificado, organizado y disciplinado	
Comunicación verbal y escrita	

Ilustración 29 descripción de puesto

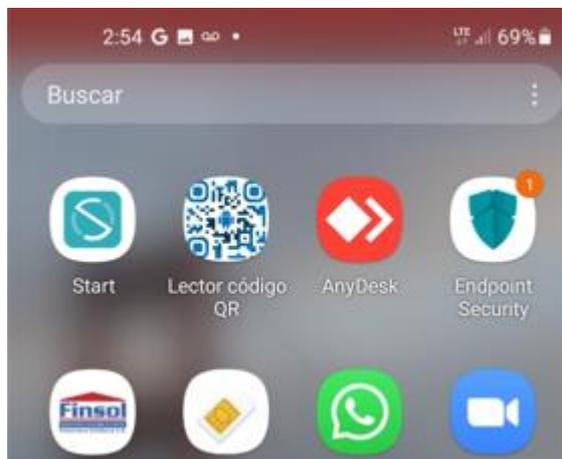


Ilustración 30 Prototipo Aplicación



The image shows a user validation form for Finsol. At the top is the Finsol logo, which includes a red roof icon above the word 'Finsol' in blue, with the tagline 'Soluciones financieras ágiles a su medida' and 'Financiera Solidaria S.A.' below it. The main title of the form is 'Validación de Usuario'. Below the title are two input fields: the first is labeled 'Usuario' and has a person icon on the left; the second is labeled 'Contraseña' and has a lock icon on the left and an eye icon on the right. Below these fields is a blue button with the text 'ENTRAR'. At the bottom of the form, the version number 'v: 2.3.1' is displayed. The entire form is set against a background of overlapping geometric shapes in shades of blue, teal, and red.

*Ilustración 31 Prototipo de Validación Usuario*