



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL  
GRUPO FINANCIERO ATLÁNTIDA S.A.**

**SUSTENTADO POR:**

**FRANCIS DESSIREÉ ZALDÍVAR NEAL  
CUENTA#20951055**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE  
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y NEGOCIOS**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS**

**HONDURAS, C A**

**ENERO, 2018**

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO .....	V
INTRODUCCIÓN .....	VII
CAPÍTULO I .....	1
1.1 OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL .....	2
1.1.1 Objetivo General .....	2
1.1.2 Objetivos Específicos.....	2
1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA .....	3
1.2.1 Reseña Histórica.....	3
1.2.2 Misión .....	5
1.2.3 Visión .....	5
1.2.4 Valores.....	6
CAPÍTULO II .....	1
2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS EN GRUPO FINANCIERO ATLANTIDA S.A.....	6
2.1.1 Feria Roadshow Banco Atlántida S.A. – Grupo Flores .....	6
2.1.2 Precalificación base de datos Grupo Alza .....	9
2.1.3 Programa de mitigación de mora .....	11
2.1.4 Sistema Telesoft “Programa mitigación de mora” .....	13
2.1.5 Arreglos de pago tarjeta de crédito .....	14
2.1.6 Préstamos de consumo cliente comercial.....	18
CAPÍTULO III .....	20
3.1 PROPUESTA DE MEJORA PARA GRUPO FINANCIERO ATLÁNTIDA S.A. ....	29
3.1.1 Implementación de kioscos electrónicos.....	29
3.1.2 Antecedentes .....	29
3.1.3 Análisis de Costo-Beneficio .....	30
3.1.4 Impacto de la propuesta .....	32
3.1.5 Revisión del Programa Siscard por impresiones innecesarias .....	38
3.1.6 Botiquín de Primeros Auxilios .....	39
3.1.7 Sistema de ticket para atención a los clientes .....	40
CAPÍTULO IV .....	37
4.1 CONCLUSIONES .....	36
4.2 RECOMENDACIONES .....	37

GLOSARIO .....	43
BIBLIOGRAFÍA .....	47
ANEXOS .....	36

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Costos.....	31
Tabla 2 Costos.....	31
Tabla 3 Actividades.....	33
Tabla 4 Comparación de cotizaciones .....	36
Tabla 5 Informe desperdicio de papel .....	38
Tabla 6 Explicativa del porqué de botiquín de primeros auxilios.....	40
Tabla 7 Tiempos de espera sin sistema de tickets.....	40
Tabla 8 Tiempos de espera con sistema de tickets .....	41

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Logo de Grupo Financiero Atlantida S.A.....	37
Anexo 2 Cotizador para préstamos.....	37
Anexo 3 Sistema CRM.....	38
Anexo 4 Sistema de Préstamos DIDO .....	38
Anexo 5 Sistema de Seguros Atlantida (Sieca).....	39
Anexo 6 Sistema TransUnion (TUCA) .....	39
Anexo 7 Sistema Telesoft .....	41
Anexo 8 Cotización Seguro Saldo Deuda .....	42
Anexo 9 Formulario Solicitud Única de Productos (SUP) .....	43
Anexo 10 Formulario Solicitud Única de Productos (SUP) continua .....	43
Anexo 11 Anexo.....	44
Anexo 12 Autorización de Persona Natural .....	44
Anexo 13 Reporte de Visita Pyme .....	44
Anexo 14 Formato de recolección de información para scorecard .....	44
Anexo 15 Kiosco Electrónico.....	44
Anexo 16 Ubicación de Agencia donde se realizó la practica.....	44
Anexo 17 Ubicación del Kiosco Electrónico vista 1 .....	44
Anexo 18 Ubicación del Kiosco Electrónico vista 2.....	44

## RESUMEN EJECUTIVO

Banca de Personas es una área que se encarga de efectuar las acciones comerciales orientadas a la venta cruzada de todos los productos y servicios de la banca como ser: préstamos de consumo que pueden ser para uso personal, consolidación de deudas, compra de vehículo, gastos varios etc., vivienda utilizando fondos RAP<sup>1</sup>, Banhprovi<sup>2</sup> y fondos propios<sup>3</sup> de la Institución, pasivos como ser: cuentas de ahorro y cuentas de cheques, tarjetas de crédito y aquellos productos y servicios nuevos que el banco desarrolle, brindando una atención personalizada y diferenciada de los clientes reales o potenciales que acceden a la agencia, de acuerdo a las directrices y planes comerciales establecidos por el Gerente Comercial y a las políticas comerciales definidas por el segmento Banca de Personas, cumpliendo en todo momento con los procesos, normas, procedimientos y estándares de servicio al cliente, ejecutando las metas y objetivos asignados el cual contribuirá al incremento del volumen de negocios de la agencia.

El personal de esta área debe de contar con capacitación previa para poder realizar cada una de las tareas que son asignadas, de esta manera podrá representar a la Institución durante se está realizando la relación comercial entre cliente y banco, dando oportunidad para que se pueda establecer nuevas alianzas comerciales con empresas sin necesidad de tener presencia del Gerente

---

<sup>1</sup> Ver glosario: RAP

<sup>2</sup> Ver glosario: Banhprovi

<sup>3</sup> Ver glosario: fondos propios

Comercial Banca de Personas, trabajan en conjunto con el área de Servicio al Cliente para que los mismos no sientan la diferencia cuando se presentan a realizar gestiones generando un servicio de calidad pero sobre todo que el cliente se vaya satisfecho de haber sido atendido a la mayor brevedad posible, así mismo el personal de Servicio al Cliente cubre al Asesor Comercial cuando no se encuentra dentro de la oficina y así no se pierda la venta de algún producto.

Esta área no solo se encarga de atender clientes potenciales que se presenten a la agencia sino que trabaja en equipo con las área de Banca Pyme y Banca de Empresas, ya que a través de ellos se realizan alianzas con empresas para establecer convenios de préstamos mediante deducción de planilla a tasa preferencial así como las mismas empresas pueden adquirir créditos para consolidación de deudas, compra de vehículo para uso personal de los dueños, capital de trabajo entre otros servicios que brinda la Institución.

Grupo Financiero Atlántida S.A. es una Institución Financiera que se encarga de ofrecer oportunidades de crecimiento a pequeñas, medianas y grandes empresas a través de las tres Bancas: Personas, Pyme y Empresas, las actividades que se estuvieron realizando en el área de Asesores Comerciales están orientadas a la comercialización de productos financieros que ofrecen la institución teniendo como principales los préstamos comerciales para libre destino así como la recuperación de mora.

## INTRODUCCIÓN

Durante 10 semanas se procederá a poner en práctica todos los conocimientos que fueron adquiridos a lo largo de más de 4 años en la carrera de Administración Industrial y de Negocios, práctica profesional que se realizará en la institución más sólida y de mayor cobertura en todo el país llamado Grupo Financiero Atlántida S.A. El informe comprende cuatro capítulos donde se detalla y explica cada una de las tareas que fueron delegadas durante el período establecido por la Gerencia Comercial Banca de Personas, así mismo se presentarán las futuras propuestas de mejora que se encontraron durante la práctica profesional en la Institución.

El capítulo I está formado por una breve reseña histórica de la institución donde se detalla la visión, misión y valores para entender el ámbito financiero así como los objetivos que se esperan cumplir durante el desarrollo de la práctica. En el capítulo II detalla las actividades y responsabilidades que tendrá el alumno durante 10 semanas en el área de Banca de Personas en el puesto de Asesores Comerciales.

En el capítulo III el alumno en base a las actividades y responsabilidades asignadas presentará una propuesta de mejora y el posible impacto que representa para la institución. Para finalizar en el capítulo IV se presentan las conclusiones según los objetivos propuestos, las recomendaciones dirigidas a la institución como a los futuros estudiantes, así como los anexos que permiten enseñar las experiencias que fueron adquiridas durante la práctica profesional.





# **CAPÍTULO I**

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

### **1.1.1 Objetivo General**

- Aplicar en un ambiente de trabajo las habilidades, destrezas y conocimientos que fueron adquiridos durante la vida estudiantil universitaria, cumpliendo cada una de las tareas asignadas de manera responsable y eficiente, realizando una propuesta de mejora para beneficio de la institución.

### **1.1.2 Objetivos Específicos**

- Desarrollar y apoyar de manera eficaz cada una de las tareas que se realizan en el área de Asesores Comerciales, Servicio al Cliente y Jefe de Agencia así como la asignación de tareas dadas por el Gerente Comercial Banca de Personas.
- Proporcionar propuesta de mejora para beneficio de la institución de los procesos que se realizan en el área donde se desarrolla la práctica profesional.
- Conocer cada uno de los procesos que se realizan en el área de asesores comerciales, así como la resolución de problemas para brindar un mejor servicio a las solicitudes de los clientes.

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

### **1.2.1 Reseña Histórica**

Grupo Financiero Atlántida S.A. se ha consolidado como la institución bancaria en la que Honduras confía siendo los únicos con mayor cobertura en todo el país, contando con una red que incluye 189 agencias, 24 autobancos, 4 agencias digitales y más de 900 agentes Atlántida, los cuales tienen presencia en los 18 departamentos del territorio hondureño.

Fue fundado en la ciudad de La Ceiba mediante el decreto aprobado por el parlamento hondureño en 1912 a favor del empresario estadounidense Ricardo Sussmann, donde finalmente inicio sus operaciones el 10 de febrero de 1913. El nombre del banco fue tomado del departamento de Atlántida ya que en ese entonces era uno de los más productivos en Honduras principalmente en el campo agrícola por la producción bananera.

El decreto de la creación de dicha institución bancaria con una concesión de 50 años establecía que la misma se dedicaría a todos los negocios reconocidos en general como de banca teniendo como actividad principal la cooperación y facilidad para el desarrollo del comercio, la agricultura y la industria.

Grupo Financiero Atlántida S.A. fue autorizado por el Gobierno para fabricar en la Casa Nacional de Moneda, monedas de oro, plata o cobre sujetándose al tipo, peso y el título que establecen las leyes de la República, la cual estuvo ejecutando hasta el año de 1950 cuando el Banco

Central de Honduras fue rector de la política monetaria del país centroamericano(Bancatlan, 2017e).

Es reconocida como una organización dinámica con productos de avanzada atendidos por las siguientes áreas:

- Banca de Empresas: donde brindan servicio a las medianas y grandes empresas del país ofreciéndoles novedosas líneas de crédito, asegurando sus inversiones entre otros.
- Banca Pyme: proporciona a sus clientes las mejores soluciones financieras y la experiencia de sus ejecutivos de brindarle el impulso que las pequeñas y medianas empresas necesitan para desarrollarse en el mercado.
- Banca de Personas: atiende las necesidades individuales de los clientes en forma ágil y personalizada tratando de ser innovadores y ofreciendo una amplia y completa gama de productos crediticios de ahorro e inversión en el país.

El actual presidente de la Junta Directiva es el empresario hondureño Gilberto Goldstein y el actual presidente ejecutivo también hondureño Guillermo Bueso Anduray.

Para este año como parte del cambio y para dar un mejor servicio a sus clientes decidió renovar su imagen el cual se ve reflejado en su slogan “Imagina, Cree, Triunfa” donde caminan de la mano con sus clientes de que juntos hacen las

cosas posibles, donde expresan la adaptación de una tradicional y prestigiosa institución al cambio generacional que se hace presente en la sociedad actual.

### **1.2.2 Misión**

Una institución tan grande y de sólido prestigio debe de saber hacia dónde se va a dirigir, contando con personal calificado para cumplir la misión dentro de la institución.

“Somos un sólido Grupo Financiero que genera confianza, ofreciendo un portafolio de servicios completo con calidad e integridad a los diversos segmentos en el país y la región” (BANCATLAN, 2017a)

### **1.2.3 Visión**

Una institución tan grande y de sólido prestigio debe de saber cuál va a ser su propósito dentro del país para poder guiar a su personal y así cumplir la visión dentro de la institución.

“Ser el mejor Grupo Financiero en la región que responda a la confianza depositada por sus clientes con eficiencia, agilidad e innovación de sus servicios, con personal profesional experto y comprometido”.(BANCATLAN, 2017a)

### 1.2.4 Valores

BANCATLAN (2017b) Una institución tan grande como es Grupo Financiero Atlántida debe de contar con personal altamente capacitado que cumpla cada uno de los valores que se requieren para laborar en dicha institución de esta manera permite asesorar al cliente con profesionalismo que solo un banco con tradición de servicio y cultura puede ofrecer.

- **Integridad:** actuar en forma congruente y transparente con los valores personales y los del banco, manteniendo y promoviendo normas sociales y éticas que generen un ambiente laboral sano, productivo y confiable.
- **Compromiso:** hacer propia la misión, visión y filosofía del Banco, creer e involucrarse en el alcance de sus objetivos y metas, mostrando orgullo y sentido de pertenencia.
- **Excelencia:** hacer las cosas bien, sin ninguna excusa, con el espíritu de ser mejor cada día, aceptando los retos como oportunidades de demostrar y desarrollar el potencial.
- **Profesionalismo:** evidenciar con el comportamiento diario el apego a las normas de cortesía, discreción, decoro, prudencia, respeto y urbanidad que se espera en todo colaborador del banco.

- **Solidaridad:** reconocer la importancia del respeto a la dignidad humana de toda persona en relación directa o indirecta con el banco, demostrando empatía y apoyo a las prácticas individuales y colectivas de responsabilidad social y las orientadas a la búsqueda del bien común.(BANCATLAN, 2017b)





# **CAPÍTULO II**

## **2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS EN GRUPO FINANCIERO**

### **ATLANTIDA S.A.**

En este capítulo se darán a conocer las tareas que se realizaron durante la práctica profesional en el área de Banca de Personas en el puesto de Asesores Comerciales departamento que se encarga de efectuar las acciones comerciales orientadas a la venta cruzada de todos los productos y servicios de la banca como ser: consumo, vivienda, pasivos, tarjetas y aquellos productos y servicios nuevos que el banco desarrolle, para este puesto la persona debe brindar atención personalizada y diferenciada de los clientes reales o potenciales que acceden a la agencia, de acuerdo a las directrices y planes comerciales establecidos por el Gerente Comercial y a las políticas comerciales definidas por el segmento Banca de Personas, cumpliendo en todo momento con los procesos, normas, procedimientos y estándares de servicio al cliente, ejecutando las metas y objetivos asignados el cual contribuirá al incremento del volumen de negocios de la agencia.

#### **2.1.1 Arreglos de pago tarjeta de crédito**

Los arreglos de pago se realizan a los clientes cuando los mismos no pueden honrar la deuda adquirida en su tarjeta de crédito teniendo la opción de tomarlo en calidad de préstamo a tasa baja cancelado su tarjeta de crédito de esta manera el cliente no sigue perjudicando su historial de crédito para trámites futuros.

Para poder realizar estos arreglos de pago de tarjeta de crédito el cliente debe de llegar a un acuerdo con el área de Recuperaciones Creditlan, donde le exigen al cliente realizar un pago mínimo y después presentarse a una agencia con la siguiente documentación:

- Copia de cédula de identidad.
- Copia de carnet de trabajo.
- Copia de registro tributario nacional (RTN).
- Referencia familiar con teléfono fijo y celular, dirección de vivienda, nombre y teléfono del trabajo.
- Referencia personal con teléfono, dirección, nombre y teléfono del trabajo.
- Original croquis de vivienda firmado por el cliente.
- Original firmada y sellada constancia de trabajo que detalle el cargo, salario, antigüedad y deducciones.
- Estado de cuenta de 6 meses del banco donde le acreditan su salario o copia de los cheques.

El cliente se presenta a la oficina con la información antes detallada y se procede a completar los documentos requeridos por el banco:

- Solicitud única de productos (SUP).
- Autorización de central de riesgos.

- Solicitud de cancelación de contrato de tarjeta de crédito definido por la CNBS.<sup>4</sup>
- Print de pantalla del Siscard<sup>5</sup> donde refleja los saldos al día de la tarjeta de crédito.
- Plan de pagos.
- Hoja de cotización de seguro saldo deuda (Sieca).<sup>6</sup>

(Bancatlan, 2017a) Una vez se completan todos los documentos antes mencionados, se procede a crear plantilla en sistema telesoft de entrega de documentos y se imprime la hoja de remisión de solicitudes donde va la firma de entrega del Ejecutivo Comercial y la firma de recibido por Jefe de Agencia para que él se encargue de ingresar los documentos los mismos sean revisados por el Departamento de Validaciones para que luego pasen al área de Análisis de Crédito Banca de Personas quienes emitirán una resolución al cliente y así pueda honrar la deuda que maneja con su tarjeta de crédito., cuando la solicitud es aprobada se procede a llamar al cliente para apertura de cuenta de ahorro si no posee y firma de pagaré para que se realice el desembolso en la cuenta y en la misma se esté debitando el valor de la cuota a pagar por la deuda adquirida.

---

<sup>4</sup> Ver glosario: CNBS

<sup>5</sup> Ver glosario: Siscard

<sup>6</sup> Ver glosario: Sieca

## **2.1.2 Feria Roadshow Banco Atlántida S.A. – Grupo Flores**

La alianza establecida consiste en ofrecer créditos de vehículo a tasa preferenciales para cada uno de los clientes, se programó un itinerario de giras en cada uno de los departamentos de Honduras a fin de presentar la oferta variada de vehículos que ofrece Grupo Flores por medio de una oferta de valor diferenciada con el producto de Préstamo Automotriz de Banco Atlántida S.A.

Mediante esta alianza se proveen beneficios especiales a los clientes como:

- Condiciones especiales de financiamiento por parte de Banco Atlántida S.A.
- Precios exclusivos por parte de Grupo Flores.
- Amplia gama de modelos Toyota y Scania a nivel nacional.
- La exclusiva marca Ford para la zona centro sur.
- Bono de mantenimiento.
- Descuento especiales en todos los productos y servicios de parte de Grupo Flores.
- Seguro de vehículo a tasa preferencial.
- Gratis dispositivo de rastreo Lo/Jack (Detektor).
- Bono de combustible.
- Mantenimiento de vehículo los primeros 5,000 y 10,000 kilómetros.

Durante esta feria como parte del equipo de Asesores Comerciales el Gerente Comercial de Zona de Banco Atlántida S.A. en conjunto con el Gerente de Ventas de Grupo Flores, tomaron la decisión de que era de vital importancia que el equipo de asesores comerciales realizará presencia en la compañía para atraer clientes potenciales interesados en adquirir el financiamiento. Se realizó una programación por día para que el personal se presentará en las oficinas principales de Grupo Flores San Pedro Sula, teniendo como día asignado el martes 09 de octubre 2017 en horario de 9:00 a.m. a 5:00 p.m., donde se contó con materiales como: banner publicitario de roadshow, formularios bancarios, laptop y autorización de central de riesgos para precalificar al cliente e informarle si aplicaba al financiamiento.

Como resultado del trabajo en conjunto con el Asesor de Vehículo de Grupo Flores se obtuvo un cliente comerciante individual interesado en la compra de vehículo para uso personal, luego de intercambiar los contactos, se procedió a enviarle toda la documentación vía correo que por política del banco se requiere para realizar el financiamiento.

El cliente, en un lapso de 3 días, reunió toda la información solicitada por lo que se procedió en conjunto con el Gerente Comercial de Banca de Personas de Agencia Plaza Uno y Agencia Mall Galerías del Valle, a realizar reporte de visita en sector El Ocotillo del negocio, ya que dentro de la política del banco, cuando se trata de un comerciante individual se requiere que el personal realice visita para validar que el negocio que el cliente posee es real y así evitar negocios fantasmas que ocasionen fraude.

Una vez recolectada toda la información se procedió a analizar los estados financieros 2015-2016 y 2017 donde surgieron varias preguntas e interrogantes ya que el cliente reflejaba utilidades superiores a lo que mencionaba en la entrevista que se realizó, así como determinar si el cliente contaba con capacidad de pago para adquirir una nueva deuda crediticia. Concluida la revisión de estados financieros se procedió a documentar el expediente para realizar su envío a Tegucigalpa al área de Gerencia de Análisis de Crédito Pyme quienes se encargarán de aprobar o denegar el crédito (Bancatlan, 2017c).

### **2.1.3 Precalificación base de datos Grupo Alza**

Durante varios meses el Gerente Comercial Banca de Personas ha estado en negociaciones con la empresa Grupo Alza <sup>7</sup> para establecer convenio donde sus colaboradores obtengan créditos a tasa preferenciales y se realice su pago por medio de planilla pago plus, para ello el Gerente Comercial nos proporcionó una base de datos de 13 colaboradores solicitando se realizare la precalificación en la central de riesgos y se realizará análisis del monto del crédito que pueden aplicar.

La base de datos proporcionada por el Gerente Comercial incluía:

- Nombre completo del colaborador.
- Número de identidad.
- Salario mensual
- Deducciones por ley
- Condiciones del convenio (tasa asignada y plazos de acuerdo a montos).

---

<sup>7</sup> Ver glosario: Grupo Alza



Con la información proporcionada se procedió a realizar la precalificación de los colaboradores en la herramienta llamada TransUnion (Tuca)<sup>8</sup> teniendo como resultado 3 empleados que no aplican a crédito por moras en créditos vigentes y 10 empleados que aplican a consolidar deudas para mejorar su situación financiera y adquisición de otros bienes y servicios para libre destino.

Se detalló en cuadro de Microsoft Excel los montos que aplican cada uno de los colaboradores tomando en cuenta las observaciones que rigen la política de crédito del Banco que son relación cuota ingresos donde nos indique que la cuota que el colaborador obtenga no puede ser mayor de un 30% de su salario ya que Banco Atlántida protege a sus clientes de no tener alto endeudamiento de manera que puedan cubrir el compromiso a adquirir y puedan tener solvencia económica, así como el monto que el colaborador solicite no exceda de las prestaciones laborales que por antigüedad tiene derecho indicándonos que el colaborador al momento de dejar de laborar en la empresa la prioridad será cancelar la deuda que tiene con la institución.

Se presentó informe al Gerente Comercial y él se encargó de detallar la oferta de compra de cartera a Bancos y Comercios con los que el colaborador tiene actualmente el crédito ya que la empresa busca que su colaborador no tenga créditos adicionales que afecten su solvencia económica cada quincena y así pueda cubrir sus compromisos dentro del hogar.

---

<sup>8</sup> Ver glosario: Transfusión (Tuca).

Una vez concluida la entrega al gerente comercial se procedió a ingresar la información en el programa Telesoft <sup>9</sup> que es un programa que se encarga de registrar todas las interacciones que se hacen con los clientes, así como en la agenda comercial del mes de octubre ya que el área de asesores comerciales tiene una meta asignada que debe de cumplir mensualmente registrando todas las actividades que realiza diariamente (Bancatlan, 2017c).

#### **2.1.4 Préstamos de consumo cliente comercial**

El área de asesores comerciales se encarga de atender todo cliente potencial que desee adquirir préstamos para uso personal o también para capital de trabajo siempre y cuando el monto no exceda arriba de L.1,000,000.00 ya que los mismos tienen que ser remitidos al área de Banca Pyme.<sup>10</sup> En Agencia Plaza Uno se atendió cliente potencial que desea adquirir préstamo por L300,000.00 para capital de trabajo, se procedió a realizar entrevista donde el cliente informó que es como comerciante individual manejando un Taller de enderezado y pintura, con antigüedad de 15 años operando de manera legal. Al realizar la precalificación en la herramienta llamada Transunion (Tuca) dió como resultado que el cliente si puede aplicar al monto solicitado y se procedió a darle los requisitos que por política solicita el banco cuando los ingresos que posee el cliente son del negocio que tiene actualmente.

El cliente, en el transcurso de una semana presentó la documentación la cual fue completada inmediatamente con los formularios requeridos por el banco y se

---

<sup>9</sup> Ver glosario: Telesoft

<sup>10</sup> Ver glosario: Banca Pyme

programó visita junto con el Gerente Comercial para validar que el negocio existe, procediendo a tomar fotografías del mismo.

Al llegar a la agencia se llenó en Microsoft Excel, <sup>11</sup>la hoja de recolección de datos donde se detalla toda la información que fue proporcionada por el cliente como ser promedio de sus ventas, que porcentaje maneja al crédito o contado, quienes figuran como clientes estrellas, que producto figura como producto estrella, quienes son sus principales proveedores, cuáles son sus metas a corto, mediano y largo plazo etc., luego se imprime junto con las fotografías y se procede a entregar el reporte al Gerente Comercial quien firmara dando fe a la visita realizada.

Cuando se completan los datos, se procede a enviar correo al área de análisis de crédito banca pyme informando que se remiten los documentos originales por la bolsa para que estén pendiente y una vez lleguen, se procede a realizar el análisis y así informarle al cliente si aplica o no al crédito solicitado, si el cliente aplica al crédito el área de liquidación de operaciones Tegucigalpa enviará vía correo el pagaré que el cliente firmará para proceder a realizar el desembolso, si el cliente no aplica se le estará notificando y realizando devolución de los documentos presentados e informando del porque no aplica a dicho crédito (Bancatlan, 2017b).

### **2.1.5 Programa de mitigación de mora**

Es un programa que se encarga de ejecutar cobranza mediante pago inmediato por parte del cliente, consolidación interna de deudas, refinanciamiento o arreglo de pago de tarjeta de crédito, este programa solo aplica para clientes que poseen productos activos con Banco Atlántida S.A. Su objetivo es refinanciar el 80-20 de

---

<sup>11</sup> Ver glosario: Microsoft Excel

la cartera de morosidad por falla operativa o insolvencia de pago de los clientes de uno a uno y convenio.

Para poder entender de qué trata este programa el Gerente Comercial de Zona Tegucigalpa, en conjunto con el Gerente Nacional de Análisis de Crédito Banca de Personas programó con fecha 18 de octubre 2017 en horario de 7:00 a.m. a 9:00 a.m. reunión donde convocaron a todo el personal de Asesores Comerciales, Ejecutivos de Banca de Personas, Ejecutivo de Vivienda y Creditlan.

El área de Recuperaciones del área norte, debe de estar involucrado como es el proceso que se estará realizando para recuperación de cartera ya que la reserva del banco para cubrir mora del cliente se encontraba en punto crítico reflejando pérdidas, en dicha reunión se llegó a un acuerdo donde cada una de las agencias que tiene asignada cartera de clientes de convenio empresariales deberán contactarse al área de Recursos Humanos para que a través de ellos se llegue a un acuerdo con los colaboradores donde se les permita realizar arreglo de pago por préstamo en mora y arreglo de pago de tarjeta de crédito en mora mediante deducción de planilla, para asegurar el pago mensual de los mismo y que el cliente no siga afectando su historial de crédito para trámites futuros.

La cartera de clientes con la cantidad de empleados en mora que se está trabajando en Agencia Plaza Uno es la siguiente:

- Protección de Valores S.A. Zona Norte con 8 colaboradores activos dentro de la empresa en mora.

- Anduro Manufacturing con 3 colaboradores activos dentro de la empresa en mora.
- Bay Island Sportswear con 30 colaboradores activos dentro de la empresa en mora.
- Molino de Café Maya Zona Norte con 13 colaboradores activos dentro de la empresa en mora.
- Leche y Derivados S.A. Zona Norte con 43 colaboradores activos dentro de la empresa en mora.
- Inversiones Disan actualmente no tienen colaboradores en mora.
- Compañía General de Accesorios S.A. actualmente no tienen colaboradores en mora.

Para poder realizar estos arreglos de pago se programó una reunión y se visitó el área de Recursos Humanos de las empresas de convenio asignadas donde se presentó el listado de colaboradores en mora para que presentarán la siguiente información al momento de firmar pagaré:

- Copia de cédula de identidad.
- Copia de carnet de trabajo.
- Copia de registro tributario nacional (RTN).
- Referencia familiar con teléfono fijo y celular, dirección de vivienda, nombre y teléfono del trabajo.
- Referencia personal con teléfono celular, dirección, nombre y teléfono del trabajo.

- Original croquis de vivienda firmado por el cliente.

Se procedió a trabajar empresa por empresa tomando el listado de cada uno de los colaboradores en mora, revisando en el sistema eibs <sup>12</sup>la deuda reflejada al día y en apoyo con el área de Creditlan recuperaciones para que proporcionara el saldo de la tarjeta de crédito al día que se estaba realizando el arreglo para unificar la deuda a tasa preferencial de convenio y realizar el pagaré para llevar la información nuevamente a la empresa y que cada uno de los colaboradores se presentara con la documentación solicitada a revisar pagaré y colocar su firma y huella de aceptación.

Al momento de realizar la firma de pagaré el asesor comercial debe de llevar la siguiente información por parte del Banco:

- Solicitud única de productos (SUP).<sup>13</sup>
- Anexo 2.
- Anexo 5.
- Almohadilla para colocar la huella.
- Teléfono celular para toma de fotografía del colaborador.

---

<sup>12</sup> Ver glosario: eibs

<sup>13</sup> Ver glosario: (SUP)

Al momento de la firma de pagaré se procede a realizar entrevista a cada uno de los colaboradores para ir completando los requisitos solicitados por el banco y en equipo con el área de recursos humanos nos proporcionará original las constancias de trabajo de los colaboradores detallando la antigüedad, puesto de trabajo, salario y deducciones por ley así como el anexo 5 que debe de ir firmado por la persona autorizada de firmar constancias donde la empresa en convenio establecido con el Banco se compromete a realizar la deducción mediante planilla (Bancatlan, 2017d).

### **2.1.6 Sistema Telesoft “Programa mitigación de mora”**

Cuando se completa toda la información para que los colaboradores entren al programa de mitigación de mora se procede a ingresarlos en el sistema llamado telesoft creando una plantilla donde se completaban los datos detallados a continuación:

- Sucursal: ciudad donde realiza el préstamo.
- Tipo: que préstamo se está realizando.
- Circuito: producto en mora llamado seguimiento mora/refinanciamiento.
- No. de cliente: número asignado por eibs para identificar al cliente con los productos que posee.
- Monto solicitado: el total de la mora a refinanciar tarjeta de crédito + préstamo.
- Plazo solicitado: plazo otorgado por nuevo préstamo de uno a cinco años máximo según monto.
- Destino del préstamo: consolidación de deuda en mora.

- Nombre del ejecutivo comercial: gestor que está realizando el crédito en mora.
- Código SAP: <sup>14</sup>código asignado por el banco al ejecutivo.
- Usuario eibs del ejecutivo comercial: código asignado por el banco al ejecutivo.
- Cuenta de desembolso: cuenta del cliente donde se realizará el desembolso de préstamo una vez aprobado.
- Cuenta a debitar: cuenta donde se realizara el débito del préstamo y los pagos una vez aprobado.
- Fecha del primer pago: fecha que el cliente realizará sus pagos del préstamo.
- No. de agencia: código de agencia que se maneja internamente en el banco para saber dónde realizó el cliente su refinanciamiento.

Una vez se ingresa la plantilla con los datos antes mencionados se procede a realizar el escaneo de todos los documentos para anexarlos a telesoft realizando cambio de estado para que el mismo sea enviado al área validaciones Tegucigalpa, quienes se encargarán de revisar la documentación para que pase al área de análisis donde determinaran si el crédito procede o no. Cuando el área de análisis aprueba el préstamo, ellos remiten el documento al área de liquidación de operaciones quienes se encargarán de realizar el desembolso del nuevo préstamo y así el cliente quede con un nuevo producto que no refleje moras.

---

<sup>14</sup> Ver glosario: SAP



# **CAPÍTULO III**

## **3.1 PROPUESTA DE MEJORA PARA GRUPO FINANCIERO**

### **ATLÁNTIDA S.A.**

Durante la práctica profesional en Agencia Plaza Uno se pudieron detectar varias oportunidades de mejora que pueden permitir dar un servicio de calidad a los clientes que se presentan así como a los colaboradores que se encuentran dentro de la agencia algunas se encuentran en las recomendaciones que se darán a la Institución.

#### **3.1.1 Implementación de kioscos electrónicos**

Los kioscos electrónicos son una alternativa ágil y conveniente para que el cliente realice sus gestiones sin necesidad de pasar al área de servicio al cliente y asesores comerciales ya que no le genera ningún costo al cliente.

#### **3.1.2 Antecedentes**

La necesidad de los kioscos se debe a la gran demanda de clientes que se presentan diariamente para obtener los saldos de sus cuentas de tarjetas de crédito para proceder a realizar sus pagos o saber cómo está su carga financiera al día, mismos que han presentado quejas al Gerente Comercial, Jefe de Agencia y en el libro de quejas debido al mal servicio que han obtenido por la espera de sus saldos ya que informan que no deberían de esperar de 30 a 120 minutos por la impresión de sus estados de cuenta para luego hacer fila en el área de cajas

para realizar sus pagos, con la implementación se mejoraría el servicio que se les da, no hubiera quejas escritas ni verbales así como que obtuvieran clientes potenciales que necesiten pasar a dichas áreas.

Se detectó que de cada 40 clientes promedio que se atienden diariamente entre las áreas antes mencionadas 12 de ellos esperan promedio de 30 a 120 minutos solo para saber el saldo de su tarjeta de crédito y luego deben de hacer fila para realizar el pago de la misma generando molestia ya que no todos los clientes que se presentan a estas áreas realizan tramites rápidos y muchos de ellos tardan más del tiempo establecido por diferentes circunstancias ajenas a las áreas.

### **3.1.3 Análisis de Costo-Beneficio**

El análisis de costo – beneficio en cuanto a la implementación de kioscos electrónicos como se está manejando en las demás agencias se puede obtener como resultado que los clientes se avocarían a ellos para imprimir el estado de cuenta y saber el saldo a pagar de su tarjeta de crédito ya sea que inmediatamente se avoquen a ventanilla a realizar pago, lo hagan online o se vayan a otra agencia de esta manera se atenderían clientes que obligatoriamente requieren pasar a estas áreas y se mejoraría el servicio y el cliente se fuera satisfecho de obtener sus estados de cuenta rápidamente.

**Tabla 1 Costos**

<b>Precio Kiosco Electrónico</b>	<b>Licencia</b>	<b>Mantenimientos de Hardware</b>	<b>Monitoreo de Software</b>	<b>Total Inversión</b>
\$8,000.00	\$100.00	\$1,200.00 (Anual)	\$100.00	\$9,400.00

Fuente: (National Cash Register Company/Infatlan)<sup>15</sup>

Observación proporcionada:

- Dos años de garantía directa con National Cash Register Company.

**Tabla 2 Costos**

<b>Precio Kiosco Electrónico</b>	<b>Licencia</b>	<b>Mantenimientos de Hardware</b>	<b>Monitoreo de Software</b>	<b>Total Inversión</b>
\$7,700.00	\$100.00	\$1,200.00 (Anual)	\$100.00	\$9,100.00

Fuente: (Mercadolibre, 2017)

Observación proporcionada:

- Tres meses de garantía por defectos de fábrica.
- Programa de protección al consumidor.

Los kioscos electrónicos se pueden implementar en todas las agencias a nivel nacional para que el cliente pueda tener el beneficio de obtener sus estados de cuenta en el momento sin necesidad de pasar a servicio al cliente y asesores comerciales, actualmente solo se cuenta con 4 agencias digitales ubicadas en San

---

<sup>15</sup> Ver glosario: National Cash Register Company /Infatlan

Pedro Sula y Tegucigalpa en centros comerciales la cuales son centro de negocios donde el cliente realiza transacciones como depósitos, pagos y retiros así como optar a préstamos y ser atendido por un ejecutivo ó asesor.

Con la implementación de los kioscos no generará costos adicionales de los que se han mencionado anteriormente debido a que la empresa NCR e Infatlan se encargarán de dar soporte y mantenimiento a las unidades que se encontrarán en todas las agencias a nivel nacional.

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

La afluencia de clientes que en promedio andan alrededor de 40 clientes diarios en el área de Servicio al Cliente y Asesores Comerciales que solicitan diferentes servicios sería más elevado debido a que se presentarán exclusivamente para realizar transacciones que se detallan en el cuadro siguiente:

**Tabla 3 Actividades**

No.	Servicio Requerido	Afluencia de clientes	Observaciones
1	Apertura de cuenta	10 personas diarias	Cuenta de ahorro, cuenta virtual pago plus ó cuenta empresarial
2	Deposito a plazo fijo	1 persona semanal	No es frecuente
3	Fondo de pensiones	5 personas diarias	Depende la afluencia de clientes puede variar
4	Préstamos de consumo	8 personas diarias	Se precalifican 6 diarios para confirmar si aplican y 2 se ingresan al sistema para aprobación o denegación
5	Préstamos de vehículo	2 personas mensuales	Puede aumentar la afluencia de clientes cuando hay condiciones especiales para adquirir vehículo
6	Tarjetas de crédito	10 personas semanales	Durante se realiza la venta de préstamo se puede realizar ofrecimiento de tarjeta de crédito
7	Mantenimiento de cuentas	6 personas semanales	Pueden ser cambio de firma, actualización de datos, adición de firma, cancelación de cuenta entre otros
8	Tarjeta de debito y crédito	4 personas diarias	Realizan cambio de plastico por deterioro, extravío, bloqueo y desbloqueo
9	Reposición de pin tarjeta debito y crédito	5 personas diarias	Realizan cambio de pin por perdida u olvido del mismo.
10	Activación de mensajitos atlantida	3 personas diarias	Activación de producto por primera vez, mantenimiento del servicio o desbloqueo
11	Activación de banca en línea	4 personas diarias	Activación de producto por primera vez, mantenimiento del servicio o desbloqueo

Fuente: (Elaboración Propia)

Ambas áreas cuentan con una infinidad de tareas que se realizan en diferentes días según cliente que se presente a requerirlas.

Al implementar el kiosco electrónico en la agencia se pueden obtener clientes potenciales que aumentaran la rentabilidad de la misma en cuanto a la colocación de productos financieros sobre todo se obtuvieran clientes satisfechos de poder obtener sus estados de cuenta sin pasar a estas áreas y esperar tanto tiempo.

## **Importancia de los kioscos electrónicos**

Hoy en día para que una Institución bancaria marque la diferencia de las demás debe de ir a la vanguardia con la tecnología, los kioscos electrónicos son módulos de autoservicio para los clientes para que puedan obtener información sin necesidad de pasar a áreas donde les consumirá tiempo y a su vez les causará un mal servicio siendo la misma una medida alternativa para fidelizarlos.

- Impactante imagen y presencia empresarial: considerada como una mejor alternativa para promocionar producto, servicio e imagen los cuales se deben de colocar en lugares estratégicos para que los clientes lo puedan visualizar.
- Disposición extendida: puede obtener la información a cualquier hora del día sin necesidad de pasar a servicio al cliente.
- Trámites rápidos: se evita largas filas de espera en servicio al cliente ya que cuenta con un sistema automatizado, eficaz y veloz.(NCR, 2016)

## **Beneficios de los Kioscos Electrónicos**

Al implementar los kioscos electrónicos se está contribuyendo a la fidelización de clientes hacia la institución y a crear preferencia ya que podrán obtener sus saldos en el momento, estarán satisfechos con el servicio y así no tendrán excusas para no realizar sus pagos en la fecha establecida.

- Descongestionamiento en el área de servicio al cliente y asesores comerciales de esta manera se atenderían clientes que necesiten pasar a estas áreas.
- Acceso a la información de sus tarjetas de crédito de manera oportuna y precisa.
- Mayor satisfacción del cliente.
- Inteligencia de mercado diferenciación de la competencia.
- Uso más eficiente de los recursos.
- Su función es 100% informativa de los saldos de sus tarjetas de crédito.
- El servicio se puede ofrecer de lunes a domingo.

### **Plan de Acción**

Se solicitó apoyo al personal de Informática Atlántida Honduras para que a través de ellos se pudieran obtener los precios de National Cash Register Company por la compra de kioscos electrónicos los cuales se obtuvieron pero no fue proporcionada la cotización proforma por política ya que solo dan para trámites de pago así mismo se envió correo desde la página web a la empresa Estrasol Strategic Business Systems de México y no fue contestado.



**Tabla 4 Comparación de cotizaciones**

Cotización	Propuesta	Proveedores	Responsables de la implementación y Mantenimiento	Inversion	Fecha de Aplicacion
1	Kiosco Electronico para impresión de Estado de Cuenta de Tarjeta de Crédito	NCR	Infatlan-NCR	\$9,400.00	feb-18
2	Kiosco Electronico para impresión de Estado de Cuenta de Tarjeta de Crédito	Estimaciones precio de mercado (Mercado Libre)	Infatlan	\$9,100.00	feb-18

Fuente: (Elaboración Propia)

Para realizar la compra del kiosk electrónico se tienen dos opciones que son la compra a través del mercado libre que no se recomienda ya que solo cuenta con tres meses de garantía y el personal de Infatlan debe implementarlo y así mismo darle mantenimiento, por lo que se recomienda trabajar directamente con el proveedor National Cash Register Company (NCR) ya que ellos se encargan de dar la implementación y mantenimiento con el personal del infatlan así mismo proporcionan dos años de garantía por cualquier inconveniente que pueden llegar a tener el kiosk.

La aplicación de los kioscos electrónicos quedará a criterio de la institución tomando en cuenta las observaciones que fueron dadas.

# **CAPÍTULO IV**

## 4.1 CONCLUSIONES

- Se desarrolló de manera eficaz cada una de las tareas que se realizaron en el área de Asesores Comerciales, Servicio al Cliente y Jefe de Agencia, dando apoyo y soporte a las asignaciones que fueron dadas por el Gerente Comercial Banca de Personas teniendo como resultado la ampliación de nuevos conocimiento en cuanto a la negociaciones de compra de cartera para establecimiento de nuevos convenios entre otros.
- Se brindó propuesta de mejora para mejorar el servicio que se le da a los clientes con sus tarjetas de crédito de esta manera, se obtendrá como resultado clientes potenciales que desean adquirir productos activos o pasivos con la institución así como clientes satisfechos de obtener sus estados de cuenta sin tener que esperar tanto tiempo.
- Con los nuevos conocimientos que fueron adquiridos tanto prácticos, teóricos, la interacción diaria con los clientes, el manejo de conflictos así como las herramientas de trabajo han generado el incremento de la competitividad, el crecimiento profesionalmente y dar pronta resolución de problemas para brindar un mejor servicio a las solicitudes de los clientes generando satisfacción y agradecimiento en el servicio.

## 4.2 RECOMENDACIONES

**A Grupo Financiero Atlántida S.A.** se recomienda tomar en consideración la propuesta de mejora y las recomendaciones en base a los análisis realizados en la revisión del programa siscard por impresiones innecesarias, botiquín de primeros auxilios y sistema de tickets para atención de clientes de esta manera se obtendrán mejores resultados con los niveles de insatisfacción de los clientes.

Al aplicar la propuesta no solo se satisface la demanda de los clientes si no que aumentaría la rentabilidad de la agencia obteniendo como resultados clientes potenciales quienes darán referencia del servicio proporcionado atrayendo nuevos clientes.

Se recomienda evaluar procesos que se realizan por prácticas más sencillas para mejorar el nivel de productividad que el área de asesores comerciales y servicio al cliente poseen actualmente debido a la alta afluencia de clientes que se presentan a la agencia considerando que no se cuenta con el suficiente personal en dichas áreas para poder cubrir la demanda de clientes en el día.

A continuación, se presentan una serie de recomendaciones hacia la Institución para que puedan ser consideradas y evaluadas.

## 4.2.1 Revisión del Programa Siscard por impresiones

### innecesarias

Durante el período de realización de práctica profesional en el área de asesores comerciales se dio soporte al área de servicio al cliente debido al alto volumen de clientes que llegan diariamente a la agencia.

Se detectó que cuando la persona de servicio al cliente realiza alguna tarea en siscard inmediatamente se va una gestión a la impresora dando una alerta en la fotocopiadora la cual se tiene que imprimir para poder sacar fotocopias e impresiones en la misma generando desperdicio de papel

A continuación se presenta una tabla donde refleja el desperdicio de papel que se contabilizo en un periodo de tres días y al final del mes cuanto fue el exceso total que se acumuló para ser usado como papel reciclado.

**Tabla 5 Informe desperdicio de papel**

No.	Impresiones Innecesarias	1 dia	2 dia	3 dia	Total en 3 dias	Mensual	Observaciones
1	Desperdicio de Papel	20 hojas	23 hojas	21 hojas	64 hojas	512 hojas*	*La cantidad de hojas puede varias según movimiento de clientes diarios asi mismo se puede detectar que al final del mes puede ser mas de una resma de papel que se desperdicia y termina siendo usada como papel reciclado

Fuente: (Elaboración Propia)

Lo que se recomienda es que se envié una petición de servicio (Sysaid) al área de Infatlan para que se presenten a las oficinas a realizar una revisión de la computadora de servicio al cliente y elimine dicha alerta para que no estén saliendo impresiones innecesarias generando un ahorro de papel que puede ser

usado para otras solicitudes que los clientes requieran de esta manera bajaría lo que es la requisición de papel para la agencia.

#### **4.2.2 Botiquín de Primeros Auxilios**

Como cada lugar de trabajo es obligatorio que existan un botiquín de primeros auxilios sin embargo se ha podido detectar que la agencia no cuenta con ello, lo cual para que el colaborador pueda solicitar medicamentos debe de llamar vía teléfono a la clínica que está ubicada en la oficina principal donde muchas veces el teléfono está saturado y la llamada no es atendida o en algunos caso la llamada es atendida pero el medicamento no se recibe en el momento si no que hasta en la tarde que es despachado por el área de correspondencia o el gestor de la farmacia y en algunos casos el medicamento llega hasta el día siguiente, si se contara con un botiquín de primeros auxilios no hubiera necesidad en algunas ocasiones que el colaborador solicitara medicamentos de los cuales no requiere atención médica así como el colaborador no tuviera que ausentarse y trasladarse a la oficina principal para ser atendido por el doctor del banco.

A continuación se presenta tabla explicativa del porque es importante tener botiquín de primeros auxilios

**Tabla 6 Explicativa del porqué de botiquín de primeros auxilios**

No.	Visita al doctor	Frecuencia	Lugar donde se debe presentar	Hora de Salida	Hora de Regreso	Observacion 1	Observacion 2
1	1 empleado del area de servicio al cliente o asesores comerciales	1 vez a la semana	Oficina Principal 1calle Edificio Bancatlan a la par del Hotel Sula	10:00 a.m.*	12:00 p.m.*	*Las horas pueden variar dependiendo la cantidad de citas que tenga el doctor para ese dia	Estas areas solo cuentan con un personal por lo que mientras uno se encuentra donde el doctor la otra persona debe de estar cubriendo las dos areas elevando los tiempos de espera y las quejas de los clientes por falta de personal y en muchos casos el doctor despacha al colaborador y el mismo solo se presenta a la agencia con la nota que debe de irse a su casa a descansar.
2	1 empleado del area de cajas	1 vez a la semana	Oficina Principal 1calle Edificio Bancatlan a la par del Hotel Sula	10:00 a.m.*	12:00 p.m.*	*Las horas pueden variar dependiendo la cantidad de citas que tenga el doctor para ese dia	Esta area solo cuenta con tres cajeros por lo que si uno se avoca donde el doctor los otros cajeros deberan asumir la carga del cajero faltante aumentando los tiempos de espera y las quejas de los clientes por falta de personal y en muchos casos el doctor despacha al colaborador y el mismo solo se presenta a la agencia con la nota que debe de irse a su casa a descansar.

Fuente: (Comisión de Higiene y Seguridad Laboral)

### 4.2.3 Sistema de ticket para atención a los clientes

Diariamente se atienden promedio de 150 a más clientes en el área de cajas de los cuales un 10% a más dependiente fechas pasan al área de servicio al cliente a realizar otras gestiones de servicio donde ellos después de haber hecho fila esperando hasta 1 hora deben de esperar nuevamente hasta 40 minutos para ser atendidos generando molestia ya que estuvieron esperando en el área de cajas.

A continuación se presenta tabla explicativa de los tiempos de espera sin sistema

**Tabla 7 Tiempos de espera sin sistema de tickets**

	Caja	Servicio al Cliente*	Asesores Comerciales*	Tiempo de espera en cajas	Tiempo de espera servicio al cliente	Tiempo de espera asesores comerciales	Observaciones
<b>Sin Sistema de Tickets</b>	150 clientes	15 clientes	5 clientes	1 hora	40 minutos	50 minutos	Los tiempos de espera pueden variar dependiendo la transacciones que esten realizando los clientes en dichas areas.*

de tickets

Fuente: (Elaboración Propia)

Si se implementara el sistema de ticket en la agencia así como se maneja actualmente en otras agencias los clientes después de ser atendidos en el área de cajas no tendrían que esperar tanto si desean realizar una gestión en el área de servicio al cliente o asesores comerciales ya que se les daría prioridad por haber esperado en otra área así no hubieran quejas de los clientes por la espera, se daría una mejor atención y los clientes no se irían de la agencia molestos por no ser atendidos e inclusive no se perderían posibles clientes potenciales.

A continuación se presenta tabla explicativa si se implementa el sistema de tickets en la agencia

**Tabla 8 Tiempos de espera con sistema de tickets**

Con Sistema de Tickets	Caja	Servicio al Cliente*	Asesores Comerciales*	Tiempo de espera en cajas	Tiempo de espera servicio al cliente	Tiempo de espera asesores comerciales	Observaciones
	150 clientes	15 clientes	5 clientes	1 hora	10 minutos	7 minutos	Los tiempos de espera pueden variar dependiendo la transacciones que estén realizando los clientes en dichas áreas.*

Fuente: (Elaboración Propia)

**A la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC)** se recomienda realizar alianzas estratégicas que permitan que los estudiantes realicen pasantías en algunas clases que tenga relación con el trabajo que se realiza en la institución de esta manera pueden poner en práctica lo aprendido en clase con la vida real.



Las clases que se pueden involucrar para realizar pasantías son: Análisis Contable, Gerencia, Financiera, Microeconomía, Macroeconomía, Mercadotecnia, Investigación de Mercados, Contabilidad para la Toma de Decisiones, Mercados e Intermediarios Financieros entre otros.

**A los estudiantes** futuros profesionales de Honduras se recomienda que participen en todas las visitas que se realizan en las empresas para que vayan conociendo como es el ambiente laboral, participar en proyectos vinculados a la carrera para poner en práctica los nuevos conocimiento que han sido adquiridos producto del aprovechamiento debido que le dan a sus clases y participar en programa Global Career para poder obtener responsabilidades, compromisos y adaptación en el mundo laboral.

## GLOSARIO

1. **Anexo 2:** Documento que firma el cliente donde aceptan que si renuncia o lo despiden sus prestaciones serán para cubrir crédito que adquirió copia que va para el ministerio del trabajo.
2. **Anexo 5:** Documento que firma la empresa donde se compromete a realizar mediante planilla las deducciones de la cuota de préstamo adquirida por el colaborador.
3. **Banhprovi:** Banco Hondureño para la producción y la vivienda, fondos que se utilizan para obtener créditos de vivienda entre otros.
4. **Central de Riesgos:** sistema administrado por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, mediante el cual se consolida la información proporcionada por las instituciones supervisadas de todas las personas naturales y jurídicas que adquieren compromisos u obligaciones crediticias con ellas, de su calidad de deudores, codeudores, avales o fiadores.
5. **Cliente:** todas aquellas personas naturales o jurídicas con las que Banco Atlántida establecen una relación contractual. Por ejemplo: aperturas, transacciones de depósitos, créditos etc.
6. **Comisión Nacional de Bancas y Seguros (CNBS):** es la entidad encargada de la supervisión, inspección y vigilancia de la actividad bancaria, de seguros, previsionales, de valores y demás relacionadas con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público.

7. **Eibs:** Sistema que detalla la situación financiera del cliente está diseñado para automatizar las operaciones diarias de una institución financiera.
8. **Fondos Propios:** son fondos propios de Grupo Financiero Atlántida S.A. para que el cliente pueda adquirir préstamo para compra de vivienda entre otros.
9. **Grupo Alza:** es una empresa dedicada a la elaboración y distribución de productos alimenticios, manejando las marcas sasson, cashitas y pet food.
10. **Infatlan:** Informática Atlántida Honduras departamento que se encarga de dar soporte tecnológico al Banco.
11. **Instituciones Supervisadas por la Comisión:** Son aquellas instituciones que se encuentran bajo la supervisión, vigilancia y control de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
12. **Lavado de Activos (LA):** proceso para dar apariencia de legalidad a actividades de origen no lícito.
13. **Lista de Excepciones:** Es una lista de personas naturales y jurídicas que no cumplen con los requisitos establecidos por el Banco, por tal razón, se ha creado el listado con el objeto de prevenir que las personas incluidas en el mismo, tengan acceso a los productos y servicios que la institución ofrece a sus clientes.
14. **Mercado Libre:** es un sistema en el que el precio de los bienes o servicios es acordado por consentimiento entre los vendedores y los compradores mediante las leyes de la oferta y la demanda
15. **Microsoft Excel:** es una aplicación que se utiliza para realizar tareas financieras, contables así como sacar cálculos en el banco.

- 16. National Cash Register Company:** empresa que realiza soporte y venta de kioscos electrónicos a la industria financiera.
- 17. Persona Jurídica:** son aquellas que legalmente están en capacidad de adquirir derechos y/o contraer obligaciones, independientemente que sean de propiedad pública o privada o estén constituidas como sociedades anónimas, sociedades colectivas, asociaciones, cooperativas u otro tipo legalmente permitido.
- 18. Persona Natural:** Se define como un individuo en pleno goce de sus facultades mentales y en capacidad de adquirir derechos y contraer obligaciones.
- 19. Rap:** Régimen de Aportaciones Privadas, fondos que se utilizan para obtener préstamos de vivienda entre otros.
- 20. Relación Cuota Ingreso:** Porcentaje que se requiere para poder aplicar a crédito el cual no debe de exceder el 30% de su salario.
- 21. RoadShow:** Encuentro o presentación promocional que se desarrolla en una serie de lugares.
- 22. Seguros Atlántida (Sieca):** sistema encargado de realizar el costo del seguro que el cliente adquiere por su préstamo el cual se paga al momento de realizar el desembolso.
- 23. Siscard:** sistema que registra el historial de tarjetas de crédito, tarjetas de débitos y seguros adquiridos por el cliente.
- 24. Solicitud Única de Productos (SUP):** Hoja informativa donde se detalla breve historia del cliente por ejemplo: Datos Generales, Datos Laborales, Patrimonio etc.

- 25. Sysaid:** programa que se utiliza para realizar peticiones de servicio al área de Infatlan.
- 26. Telesoft:** Sistema donde se registran cada una de las transacciones que realizan los clientes así como solicitudes de crédito, constancias etc.
- 27. Transunion (Tuca):** es una herramienta que se encarga de proporcionar todo el historial de obligaciones crediticias existentes que posee el cliente, sirve como referencia para determinar si el cliente maneja buen comportamiento de pago o no.
- 28. Usuario:** todas aquellas personas naturales o jurídicas con las que Banco Atlántida establecen una relación contractual de manera ocasional. Por ejemplo: remesas, beneficiarios en pagos de cheques etc.

## BIBLIOGRAFÍA

Bancatlan. (2017a). *Area de Recuperaciones*. Recuperado a partir de

<http://www.bancatlan.hn/>

Bancatlan. (2017b). *Gerencia Analisis Pyme*. Recuperado a partir de

<http://www.bancatlan.hn/>

Bancatlan. (2017c). *Gerencia Comercial*. Recuperado a partir de

<http://www.bancatlan.hn/>

Bancatlan. (2017d). *Gerencia Comercial de Zona*. Recuperado a partir de

<http://www.bancatlan.hn/>

Bancatlan. (2017e). Historia de Bancatlan. Recuperado a partir de

[www.bancatlan.hn](http://www.bancatlan.hn/)

BANCATLAN. (2017a). Misión y Visión | Banco Atlántida. Recuperado 20 de

diciembre de 2017, a partir de <http://www.bancatlan.hn/mision-y-vision/>

BANCATLAN. (2017b). Valores Corporativos | Banco Atlántida. Recuperado 20 de

diciembre de 2017, a partir de <http://www.bancatlan.hn/valores-corporativos/index.html>

Mercadolibre. (2017). Punto De Venta Kiosco Touch 15 Impresora, Escaner Ncr

7402 - \$ 7,700.00. Recuperado 22 de diciembre de 2017, a partir de

[https://articulo.mercadolibre.com.mx/MLM-604289895-punto-de-venta-kiosco-touch-15-impresora-escaner-ncr-7402-\\_JM](https://articulo.mercadolibre.com.mx/MLM-604289895-punto-de-venta-kiosco-touch-15-impresora-escaner-ncr-7402-_JM)

NCR. (2016, febrero 23). Financial Kiosks. Recuperado 20 de diciembre de 2017,

a partir de <https://www.ncr.com/financial-services/branch-transformation/financial-kiosks>

# **ANEXOS**

## Anexo 1 Logo de Grupo Financiero Atlantida S.A.



Fuente:(Bancatlan, 2017c)

## Anexo 2 Cotizador para préstamos

The screenshot shows the 'Cotizador de Prestamo' (Loan Quote) interface. At the top left is the 'Banco Atlántida Cotizador' logo. A navigation bar contains 'Inicio', 'Parametros', 'Auditoria', and 'Seguridad'. A sidebar on the left lists 'Opciones' with buttons for 'Acción', 'Consultar Buro', 'Cotizar', 'Información General', and 'Herramienta de Analisis'. The main area is titled 'Cotizador de Prestamo' and contains several input fields and data points. A table displays key values: No. Cotización (201733800029), CAT (0.00), Cuota Nivelada (0.00), Analisis por Gestión del Crédito (0.00), Comision de Desembolso (0.00), Comisión Administrativa (0.00), Seguro de Vida (0.00), Seguro de Deuda (0.00), and Seguro de Daño (0.00). Below this, there are two tabs: 'Información General Cliente' and 'Información Producto'. The 'Información General Cliente' tab is active, showing fields for 'Identificación del Cliente', 'Primer Nombre', 'Fecha de Nacimiento', 'Teléfono', 'Nacionalidad', 'Segmento de Cliente', 'Tipo Identificación', 'Segundo Nombre', 'Profesión', 'No. Celular', 'Empleado o Convenio', 'Sub-Segmento de Cliente', 'País Identificación', 'Primer Apellido', 'Estado Civil', 'Correo Electrónico', 'Es Asalariado', 'No. Cliente EIBS', 'Segundo Apellido', and 'Edad del Cliente'. Each field has a corresponding input box or dropdown menu.

Fuente:(Bancatlan, 2017d)



## Anexo 4 Sistema de Préstamos DIDO

Bienvenid@: ATLBFDZN

SUPs de mi localidad | Buscar SUP | Listar SUPs | Reportes | Cambiar Contraseña | Salir |

**SOLICITUD ÚNICA DE PRODUCTOS: 20150570098**

Solicitante: 949467

Solicitó: LPS 50,000.00 Destino: PAGO, COSOL DEUDAS  
 Producto: C.C. Asalariado Plazo: 36 (Meses)

Crédito:Aprobado por : 50,000.00, en 36 meses al 34.500000%; Sin Aval  
 Cuota Mensual => 2,247.67, Seguro => 1,032.50  Cobrar Seguro Aplicar=>  Cobro por Papelería

Tarjeta de Crédito: , Motivo:N/A

Documentos Incluidos

Descripción	
SUP de Solicitante	X
Identificación(Fotocopia Identidad)	X
Constancia de Ingresos	X
Recibo Público (ya Pagado)	X
Croquis y fotos de residencia	X
Autor. Central Crediticia	X
Pagaré	X

Fuente:(Bancatlan, 2017d)

## Anexo 3 Sistema CRM

Personalizar Mensajes de sistema Salir del sistema

Búsquedas grabadas Iniciar Ampliado

Banco Atlántida

Vta Prod financieros: 13352, Oportunidad desde BCT, Señor

Grabar Cancelar Nuevos Crear operación subsiguiente Iniciar salida Sigue

▼ Oportunidad: Detalles Tratar

**Datos generales**

Clase: Vta Prod financieros  
 ID: 13352  
 Descripción: Oportunidad desde BCT  
 Interesados: Señor  
 Dirección del interesado: RESIDENCIAL SANTA ISABEL I / SAN PEDRO SU...  
 Persona de contacto principal: Señora  
 Empleado responsable: Señora

**Fechas**

Fecha de inicio: 22.11.2017  
 Fecha cierre: 22.12.2017

**Ciclo de ventas**

Fase de ventas: Prospección  
 Estado: Doctos. Completos por Asesor  
 Motivo:

**Clasificación**

Grupo de oportunidades: Clientes nuevos  
 Origen: Actividades Sucursal  
 Prioridad: Muy importante

**Pronóst.**

Volumen de negocios previsto: 60,000.00 HNL  
 Relev.pronóstico:

▼ Producto Nuevos Tratar lista

Acciones	Posición	ID de prod...	Prod.	ID de cate...	Categoria	Monto Produ...	Moneda	Valor neto
	10	PP_FID_...	PRÉSTAMO PERSONAL ATLÁNTIDA FIDUCIARIO I	PERSON...	Préstamo...	60,000.00	HNL	60,000.00

▼ Ofertas relaciones Asignación posterior

Acciones	Operación	Clase operación	Fecha
	50012937	Propuesta financiera	22.11.2017

▼ Actividades planificadas

No existen resultados

▼ Personas/Organizaciones implicadas Tratar lista

Función del interlocutor	ID de interlocutor	Nom.	Inte...
Empleado responsable	1000480308	Señora	<input checked="" type="checkbox"/>
Interesados	1000443446	Señor	<input checked="" type="checkbox"/>
Jefe	1000477294	Señor	<input checked="" type="checkbox"/>
Jefe	1000478209	Señora	<input type="checkbox"/>

▼ Datos organizativos Tratar Log determinación

Fuente:(Bancatlan, 2017d)

## Anexo 5 Sistema de Seguros Atlantida (Sieca)



Log in.

Use su cuenta para ingresar al sistema.

Ingresar

Nombre Usuario

Contraseña

Log in

[Olvidé mi contraseña](#)

Fuente:(Bancatlan, 2017)

## Anexo 6 Sistema TransUnion (TUCA)

Agenda del Ejecutivo Reclamos Consultas Administración Situación Agenda BackOffice de Sales BackOffice de Reclamos

Interacción Historia LogOut Estados Activos y Pasivos

(BANCO ATLÁNTIDA PERSONAS) **TELESOFT**

Arbol Producto

Estado Grupo  
Ver Prod. Modif/Asoc.

Sin Gestión (52)  
A Ofrecer (0)  
Ofrecido (0)  
En Trámite (4)

- DEPS CUENTA AHORRO - CUENTA AHORRO REG.IM/N - Sol Nro: 728165
- Ptmos. Comerciales Personas - Ptmo Fid Al Consumo En Cuotas - Sol Nro: 1128135
- Ptmos. Comerciales Personas - Ptmo Fid Al Consumo En Cuotas - Sol Nro: 1441558
- Ptmos. Comerciales Personas - Ptmo Fid Al Consumo En Cuotas - Sol Nro: 713721

Morosos Otras Empresas (0)  
Moroso (0)  
No le interesa (0)  
Prueba (0)  
Rechazado (0)  
Vendido (0)

Principal Domicilio Situación Agente Extendido Productos Morosos Referidos Relaciones

Datos Básicos

ID	
Nombre/Apellido	
Documento	CEDULA DE IDENTIDAD
Fecha de Nacimiento	05/11/1978
e-Mail	
Estado Civil	Casado(a)
Sexo	Masculino
Empresa Origen	Banco Atlántida Personas
Comentario	Convenio automatriz
Categoría	Comun

Comentarios Adicionales

Editar

Búsqueda

Búsqueda

ID de Cliente

ID de Cliente

Modo Consulta

Buscar

Recientes

Reclamos Recientes

Fuente:(Bancatlan, 2017)

# Anexo 7 Sistema Telesoft

(Honduras) [Menú Principal](#) [Cambio de contraseña](#) [Cerrar Sesión](#)

**TransUnion** SISTEMA DE CONSULTA EN LÍNEA

[CONSULTAR SUJETO JURÍDICO](#) [CONSULTAR OTRO PRODUCTO](#) [MANUAL INTERPRETACIÓN](#) [AYUDA](#) [PMF/FAQ](#)

## Solicitud de Historia de crédito (Sujeto Físico)

Para solicitar un reporte completo de crédito, complete el formulario que a continuación se presenta, luego dar clic en el boton de **Enviar**

\* Los asteriscos anaranjados indican los campos obligatorios  
(!) Los signos de admiración denotan error en el formato ó falta de dígito verificador.

---

### Cobro de consulta

---

SUCURSAL DE COBRO

---

### Motivos y productos adicionales para el reporte

---

MOTIVO <input type="text" value="SOLICITUD PRODUCTO"/>	AGREGAR AL REPORTE: <input type="checkbox"/> Score Generico 2.0
	<input type="checkbox"/> Precalificado Abierto MultiProducto Atlantida

---

### Identificaciones

---

CEDULA DE IDENTIFICACION PERSONAL <input type="text" value="!"/>	REGISTRO TRIBUTARIO NACIONAL <input type="text"/>
IDENTIFICACION DE RESIDENTE PERMANENTE <input type="text"/>	IDENTIFICACION DE RESIDENTE TEMPORAL <input type="text"/>
PASAPORTE <input type="text"/>	OTRA IDENTIFICACION <input type="text"/>

---

### Nombres

---

PRIMER NOMBRE <input type="text"/>	SEGUNDO APELLIDO <input type="text"/>
SEGUNDO NOMBRE <input type="text"/>	APELLIDO CASADA <input type="text"/>
PRIMER APELLIDO <input type="text"/>	

Fuente:(Bancatlan, 2017)

## Anexo 8 Cotización Seguro Saldo Deuda



Edificio SONISA, Costado Este Plaza Bancatlan  
Apto. 3373, Tegucigalpa, Honduras, C.A.  
Tel (504) 2232-4014/2280-0007 Fax (504) 2232-3688/2239-9960

### COTIZACION DE SALDO DEUDA



Tegucigalpa, M.D.C.  
04-DIC.-2017

Señores:

[Redacted Name]

Reciba un cordial saludo de SEGUROS ATLANTIDA, S.A., la compañía más sólida y solvente de Honduras.

Le agradecemos la oportunidad de asesorarle en la planificación de los seguros. Adjunto le remitimos la Cotización de nuestro plan de Saldo Deuda, garantizado como los seguros más competitivos dentro del mercado asegurador a nivel nacional.

DOMICILIO:

[Redacted Address]

VIGENCIA DESDE: 04-DIC.-2017

VIGENCIA HASTA: 04-12-2022

#### DICHO SEGURO TIENE LAS SIGUIENTES COBERTURAS:

MUERTE  
INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE (ANUAL)

#### DETALLE DE SUMA Y PRIMAS:

MONTO PRESTAMO: L. 250,000.00  
PLAZO: 60  
PRIMA TOTAL: L. 11,925.00

#### Exclusión

Siempre que el seguro principal este en vigor y la invalidez total y permanente se produzcan antes que el asegurado cumpla 69 años de edad y el asegurado no se encuentre incapacitado y enfermo al momento de tomar el seguro.

Sin otro particular, le saludamos esperando que la información sea de su interés.

Atentamente

  
[Redacted Name]

ORIGINAL

fdzaldívar

Fuente:(Bancatlan, 2017)

# Anexo 9 Formulario Solicitud Única de Productos (SUP)

Fuente:(Bancatlan,  
2017)

## Anexo 10

<b>Créditos Bancarios o</b>	
Empresa	
Empresa	
<b>ACTIVOS - PATRI</b>	
<b>Inmuebles:</b>	Tipo de
Dirección:	
Valor Comercial	
<b>Vehículo:</b>	Si
Placa:	
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>Familiar:</b>	Nombre
Teléfono vivienda:	
<b>Personal:</b>	Nombre
Teléfono vivienda:	
<b>Comercial:</b>	Estable
<b>Bancarias:</b>	Entidad
Fecha apertura:	
<b>Bancarias:</b>	Entidad
Fecha apertura:	
<b>DATOS DEL CÓN</b>	
<b>Dirección residencial</b>	
Primer nombre	
No. de identificación	
Ocupación o cargo actual	
Total ingresos:	
<b>DEPENDIENTES E</b>	
Primer nombre	
<b>INFORMACIÓN DE</b>	
Primer nombre	
No. de identidad	
Ocupación:	Asalaría Ama de ca

		<b>SOLICITUD ÚNICA DE PRODUCTOS</b>		
SEGUROIDAD • SOLIDEZ • SERVICIO		BANCA DE PERSONAS		
Fecha solicitud	Ciudad o Municipio	Oficina	<b>Solicitante</b> <input type="checkbox"/>	No. de cliente
			<b>Aval</b> <input type="checkbox"/>	
<b>PRODUCTOS A SOLICITAR</b>				
Moneda <input type="checkbox"/> USD <input type="checkbox"/> Euro <input type="checkbox"/>		Crédito de consumo <input type="checkbox"/>		
Cuenta de ahorros <input type="checkbox"/>	Tarjeta de débito Nueva <input type="checkbox"/> Adicional <input type="checkbox"/>	Crédito de vehículo <input type="checkbox"/>		
Cuenta de cheques <input type="checkbox"/>	¿ Agencia donde desea reclamar su tarjeta?	Monto solicitado: _____		
Tipo _____	Cuentas relacionadas a su tarjeta para:	Plazo: _____		
Certificado de depósito <input type="checkbox"/>	1. Compras y ATM _____	Destino: _____		
Atlántida Online <input type="checkbox"/>	2. Cajero ATM _____	Cuenta a acreditar: _____		
<b>DATOS PERSONALES</b>				
Primer nombre	Segundo nombre	Primer apellido	Segundo apellido	Apellido de casada
<b>Tipo de identificación:</b> Cédula de identidad <input type="checkbox"/> Carnet de residente <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> R.T.N. <input type="checkbox"/>				
No. de identificación	Nacionalidad	Fecha de nacimiento	Ciudad de nacimiento	
		Año: Mes: Día:		
<b>Sexo</b> M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	<b>Estado civil:</b>	Soltero <input type="checkbox"/>	Casado <input type="checkbox"/>	Divorciado <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Unión libre <input type="checkbox"/>
No. de hijos	No. de dependientes	Nivel educativo	Ninguno <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Postgrado <input type="checkbox"/>	Primaria <input type="checkbox"/> Universitaria <input type="checkbox"/> Profesión: _____
<b>Ocupación:</b>				
Empleado empresa privada <input type="checkbox"/>	Independiente <input type="checkbox"/>	Jubilado <input type="checkbox"/>	Estudiante <input type="checkbox"/>	Ama de casa <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>
Empleado público <input type="checkbox"/>	Cargo: _____	Especifique: _____		
<b>Si es independiente: Tipo de actividad o sector económico de la empresa</b>				
Agropecuaria <input type="checkbox"/>	Pesca <input type="checkbox"/>	Minera <input type="checkbox"/>	Manufacturera <input type="checkbox"/>	Construcción <input type="checkbox"/> Comercio <input type="checkbox"/> Salud <input type="checkbox"/> Hoteles y restaurantes <input type="checkbox"/> Transportes <input type="checkbox"/>
Financiera <input type="checkbox"/>	Inmobiliaria <input type="checkbox"/>	Exportación <input type="checkbox"/>	Educación <input type="checkbox"/>	Servicios <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Especifique: _____
¿ Tiene algún familiar que trabaje en Banco Atlántida ? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Nombre _____ Parentesco _____				
<b>DATOS DE UBICACIÓN</b>				
<b>Dirección de residencia 1:</b>				
<b>Dirección 2:</b>				
Ciudad:				Tiempo de residencia:
Dirección de internet:		Teléfono de residencia:		
Teléfono celular:	Tipo de vivienda:	Propia <input type="checkbox"/>	Familiar <input type="checkbox"/>	Alquilada <input type="checkbox"/>
Nombre del arrendador (Si la vivienda es alquilada)	Teléfono:			
Envío de correspondencia: Casa <input type="checkbox"/> Trabajo <input type="checkbox"/> Apdo. postal <input type="checkbox"/> No. _____ Ciudad _____				
<b>DATOS LABORABLES</b>				
<b>Empresa donde trabaja:</b>				
Antigüedad en la empresa actual	Antigüedad en la empresa anterior	Tipo de contrato en empresa actual	Permanente <input type="checkbox"/>	Temporal <input type="checkbox"/>
Dirección de la empresa		Ciudad	Teléfono y Ext.	
<b>INFORMACION FINANCIERA</b>				
<b>Ingresos mensuales:</b>				
Sueldo	Comisiones	Alquileres	Otros	<b>Total ingresos</b>
Especifique fuente de otros ingresos:				
<b>Egresos mensuales:</b>				
Gastos familiares	Alquiler o hipoteca	Vehículo	Pago otras deudas	<b>Total egresos</b>
<b>Tarjetas de crédito:</b>				
Emitida por	Numero de Tarjeta	Saldo total de deuda	Límite de crédito	
Emitida por	Numero de Tarjeta	Saldo total de deuda	Límite de crédito	

2100357 REV 01-16 BMP 01-16

### AUTORIZACIONES Y DECLARACIONES

- Declaración de Origen de Fondos:** En cumplimiento de las normas legales para la apertura y manejo de Cuentas de Cheques, de Ahorro y Depósito a Término, declaro ante Banco Atlántida que los fondos/recursos depositados para este fin provienen de \_\_\_\_\_ y no son producto de actividad(es) ilícita(s).
- Débito Automático:** Autorizo a Banco Atlántida para que debite de mis cuentas o cualquier depósito que individual o conjuntamente posea en Banco Atlántida el valor correspondiente a las cuotas de amortización por concepto de capital, intereses y primas de seguros sobre obligaciones adquiridas así mismo para contratar y/o renovar la póliza sobre seguros de vida, seguros de deuda y sobre garantías reales.
- Autorización de Pagaré:** Autorizo expresamente a Banco Atlántida, para que antes del desembolso del crédito solicitado pueda completar los espacios en blanco del documento de préstamo que estoy firmando con las condiciones, monto, plazo, tasa de interés y otras que se requieran, En el evento que mi solicitud de crédito no sea autorizada, el Banco procederá a la anulación de dicho documento.
- Autorización para consulta y reporte a la Central de Riesgos:** Autorizo irrevocablemente a ustedes a realizar las investigaciones sobre mis cuentas tanto activas como pasivas en la Central de Riesgos de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros o en cualquier otra Central de Riesgos a la que Banco Atlántida tenga acceso. Esta autorización igualmente faculta al Banco Atlántida a registrar mi comportamiento crediticio a dicha Central de Riesgos y otras a las que el Banco pertenezca.
- Declaro que toda la información proporcionada en esta solicitud es verdadera y autorizo a Banco Atlántida para su comprobación por cualquier medio.**

Firma del solicitante

Para uso exclusivo del Banco.

Solicitud atendida por: \_\_\_\_\_

Fecha de ingreso al sistema: \_\_\_\_\_

## Formulario Solicitud Única de Productos (SUP) continua

Fuente:(Bancatlan, 2017)

**ANEXO 5**

San Pedro Sula  
\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2017

Señores  
**BANCO ATLANTIDA, S.A.**

Estimados Señores:

Por este medio notificamos que de aprobarse la solicitud de préstamo al Señor (a) \_\_\_\_\_ con Tarjeta de identidad No. \_\_\_\_\_ procederemos a deducir mediante planilla, la cantidad necesaria que ustedes nos indiquen para facilidad crediticia solicitada por nuestro empleado.

Será responsabilidad del empleado hacer el pago en caso de que el valor retenido del salario y prestaciones no alcance para hacer el pago completo de la cuota o saldo pendiente.

Asimismo en caso de prescindir de sus servicios, todo valor correspondiente a sus prestaciones será para cancelar el saldo que tenga con BANCO ATLANTIDA, en caso de que existiera saldo pendiente a la fecha de su liquidación.

---

**REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA**



## Anexo 12 Autorización de Persona Natural

### AUTORIZACION DE PERSONA NATURAL

Señores  
BANCO ATLÁNTIDA S.A.  
Presente

Estimados Señores:

Yo, \_\_\_\_\_, mayor de edad, de nacionalidad Hondureña, de este vecindario, por y en consideración a que BANCO ATLÁNTIDA S.A., me otorgará facilidades crediticias, por este acto los faculto irrevocablemente para que en cualquier momento puedan solicitar de la **CENTRAL DE INFORMACIÓN CREDITICIA** dependiente de la **COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS**, así como de todas las Instituciones del **SISTEMA FINANCIERO** en **HONDURAS** y de cualquier Institución Bancaria Extranjera, toda la información que consideren necesaria respecto de créditos que se me hayan otorgado y de obligaciones que con ellos tenga pendientes, a cuyo efecto autorizo a esas entidades públicas o privadas para que atiendan las solicitudes correspondientes y le faciliten al **BANCO ATLÁNTIDA S.A.**, la información que requiera sobre los temas indicados.

En fe de lo cual, suscribo la presente Autorización, en la ciudad de San Pedro Sula, Departamento de Cortes, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año 201\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma  
Identidad No. \_\_\_\_\_

## Anexo 13 Reporte de Visita Pyme



REPORTE DE VISITA A NEGOCIOS
*Nombre del Cliente:
*Nombre del Negocio:
*Tipo de negocio:
*Dirección:
*Persona Entrevistada:
*Fecha:
<b>INFORMACION GENERAL</b>
*Antigüedad de la Empresa
*Gerente o administrador actual
*Edad del Administrador
*Habilidades y conocimientos del Gerente o Administrador: (Educación, Cursos o Talleres Recibidos, Experiencia (Años y tipo de Negocios Similares))
<b>DESCRIPCION DE LA EMPRESA</b>
*Cuál es la finalidad de la empresa?
*Cuál es la composición accionaria de la empresa? Si aplica?
*Cuántas personas componen el equipo administrativo-operativo y cuáles son sus habilidades gerenciales?
*Cuáles son los principales funcionarios de la empresa?
*Quien figura como sucesor gerencial en la empresa: (Nombre, Años de Experiencia, Edad, Nivel Academico)
*Cuál es la cantidad de empleados? Sueldos y tiempo promedio de laborar?
* Cuantos negocios posee el principal administrador? (en caso de poseer 2 o más actividades o rubros no relacionadas realizar reporte de visita para cada rubro)
<b>MERCADO</b>
*A quien considera su principal competencia? Como hace para establecer preferencia de sus clientes.
*Cuál es el mercado objetivo de la empresa y que cobertura tiene el negocio?
*Cuál es la cantidad de clientes que posee el negocio, enumere sus principales clientes y cuál es el porcentaje de concentración de ventas con el principal cliente?
*Quienes son los principales proveedores de la empresa y cuál es el porcentaje de concentración de compras con el principal proveedor?
*Cuáles son los principales productos de la empresa y cual figura como producto estrella?
*Cuáles son los precios de sus principales productos y/o servicios?
*Cuáles son las políticas de cobro y pago
*El cliente es generador de divisas? Si _____ No _____
*El local donde funciona el negocio o la empresa es: Propio: Alquila: Mensualidad L.

Fuente:(Bancatlan, 2017)

\*Enumere la cantidad de activos fijos con que cuenta el cliente/Empresa

---



---



---



---

Cuenta sus activos fijos con seguro de daños? (Monto Asegurado, Aseguradora)

\*Cuál es el destino del crédito solicitado

\*Que otras fuentes de pago tiene la empresa

\*Como maneja sus inventarios? (considerar costo, control y rotación)

\*Esos inventarios cuentan con seguro de daños? Si: Monto Asegurado L. No: Aseguradora:

\*Como realiza sus ventas? Al contado Al crédito

\* Si son al crédito como selecciona los clientes sujetos de crédito y cuál es el plazo que otorga?

\*Determine con una (x) el comportamiento de las ventas en el año

Ventas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Altas												
Regulares												
Bajas												
Nulas												

\*Cuál es la ubicación geográfica de la empresa?

---

**BREVEMENTE CUÁLES SON SUS PLANES A:**

\*Corto plazo

\*Mediano plazo

\*Largo plazo

---

**FOTOGRAFÍAS:**

---

Nombre y firma del ejecutivo de cuenta que realiza la visita \_\_\_\_\_ Fecha de la visita: \_\_\_\_\_ Sucursal \_\_\_\_\_

## Anexo 13 Reporte de Visita Pyme continua

Fuente:(Bancatlan, 2017)





## Anexo 14 Formato de recolección de información para scorecard continua

21. ¿Cuántos productos activos y pasivos tiene con BASA?					22. ¿Promedio de sus Pasivos dentro del Banco? (MILES)			
23. ¿Cuántos productos del activo pagados/ vigentes tiene con Bancatlan?					24. ¿Cuál es el máximo de días de atraso con BASA en los últimos 12 meses?	0		
						De 1 a 30 días		
						De 31 a 60 días		
						De 61 a 90 días		
						Más de 90 días		
						Cliente Nuevo		
25. ¿Cuál es el máximo de días de atraso en el Resto del Sistema Financiero sin BASA en los últimos 12 meses?	0				26. ¿Con qué frecuencia solicita créditos con Bancatlan?	Menor a 6 meses		
	De 1 a 30 días					Entre 6 meses y 1 año		
	De 31 a 60 días					Más de 1 año		
	De 61 a 90 días					Cliente Nuevo		
	Más de 90 días							
	Cliente Nuevo							
27. ¿Cuál es el número de créditos pagados/vigentes que tiene con otros bancos?					28. ¿Cuál es el máximo de días de atraso con casas comerciales en los últimos 12 meses?	0		
						De 1 a 30 días		
						De 31 a 60 días		
						De 61 a 90 días		
						Más de 90 días		
						Cliente Nuevo		
29. ¿Con qué frecuencia solicita créditos con otros bancos?	Menor a 6 meses				30. ¿Cuál es el máximo de días de atraso en el sistema financiero y comercial incluyendo BASA en los últimos 6 meses?	0		
	Entre 6 meses a 1 año					De 1 a 30 días		
	Más de 1 año					De 31 a 60 días		
	Cliente nuevo con otros bancos					De 61 a 90 días		
						Más de 90 días		
						Cliente Nuevo		
31. ¿Cuál es el número de consultas al buró de crédito en los últimos 3 meses?	Ninguna				32. ¿Cómo considera la información financiera del cliente?	Confiable y de forma expedita		
	1					Confiable tras repetidas solicitudes al cliente		
	Más de 1					Con discrepancias tras repetidas solicitudes al cliente		
33. ¿Cuenta con sucesión gerencial?	No tiene sucesor establecido				34. ¿Cuánto tiempo de experiencia tiene el sucesor en el Negocio?	0		
	Familiar					Menor a 2 años		
	Socio					De 2 a 5 años		
	Empleado de confianza					Mayor a 5 años		
35. ¿Qué cobertura tiene el negocio?	Internacional				36. ¿Cuál es la ubicación geográfica de la PYME?	Rural		
	Nacional					Semi-Rural		
	Regional					Urbano		
	Local							
37. ¿Cuál es la ubicación física de la PYME?	Local propio independiente de la vivienda				38. ¿Cuántos años de antigüedad tiene el negocio?			
	Local rentado							
	Vivienda							
39. ¿Cómo está constituido el negocio?	Sin constitucion				40. ¿Está registrado el negocio?	Si		
	Comerciante Individual					No		
	S. de R.L							
	S.A.							
	S.A de C.V							

41. ¿Cómo considera las barreras de entrada a la industria ?	Altas		42. ¿Cuántos empleados tiene a tiempo completo?			
	Intermedias					
	Bajas				3	
	(Lo determina el ejecutivo de cuenta)					
43. ¿Cuántos empleados tiene a medio tiempo?			44. ¿Cuál es el tiempo promedio de antigüedad de los empleados?	Menos de 1 año		
		(por actividad por medio de un subcontratista)			De 1 a 5 años	
					De 5 a 10 años	
					Más de 10 años	
45. ¿Qué cantidad de clientes posee el negocio?	Menos de 5		46. ¿A qué tipo de actividad se dedica el negocio?	Agricultura		
	De 5 a 15			Ganadería		
	De 15 a 30			Caficultura		
	Público en general o más de 30			Palma Africana		
47. ¿Cuál es el porcentaje de concentración de ventas al principal cliente?				Hortalizas		
				Madera		
				Agroindustria		
				Comercio		
				Servicio		
				Manufactura		
				Inmobiliaria		
				Transporte		
48. ¿Cómo posicionaría su producto/servicio dentro del mercado ?	Producto Líder		49. ¿Cómo considera el nivel de competencia?	Sin competencia		
	Mejor y establecido en el mercado			Líder Regional en el mercado con ventaja sostenida.		
	Mejor que la competencia, pero sin establecer en el mercado.			Líder regional en el mercado con reciente ventaja competitiva.		
	Poca ventaja competitiva, pero establecido.			Competencia intensa que NO erosiona los márgenes de ganancia de los principales productos.		
	Con poca ventaja competitiva y de reciente entrada al mercado			Competencia intensa que erosiona los márgenes de ganancia de los principales productos.		
50. ¿Cómo son las habilidades de mercadeo?	Crecimiento en ventas = $\geq 25\%$ en últimos dos años		51. ¿Cómo considera la situación del mercado?	En Crecimiento		
	Crecimiento en ventas = $< 25\%$ en últimos dos años			Estable		
	Ventas estables en últimos 2 años			En Declive		
	Disminución de ventas en últimos 2 años					
	Nueva línea de negocio sin clientes confirmados					
52. ¿Cuál es el porcentaje de concentración de compras al principal proveedor?			53. ¿Tiene proyecciones financieras?	Tiene		
				No tiene		
54. ¿Cómo son los términos de pago pactados/reales con los clientes?	Cobro recibido en plazo menor al pactado		55. ¿Cómo son los términos de pago pactados/reales con los proveedores?	Pago realizado en plazo menor al pactado		
	Cobro recibido en plazo pactado			Pago realizado en plazo pactado		
	Cobro recibido en plazo superior al pactado			Pago realizado en plazo superior al pactado		
Gerente Sucursal/Regional			Ejecutivo de Cuenta			

Anexo 14 Formato de recolección de información para scorecard continua

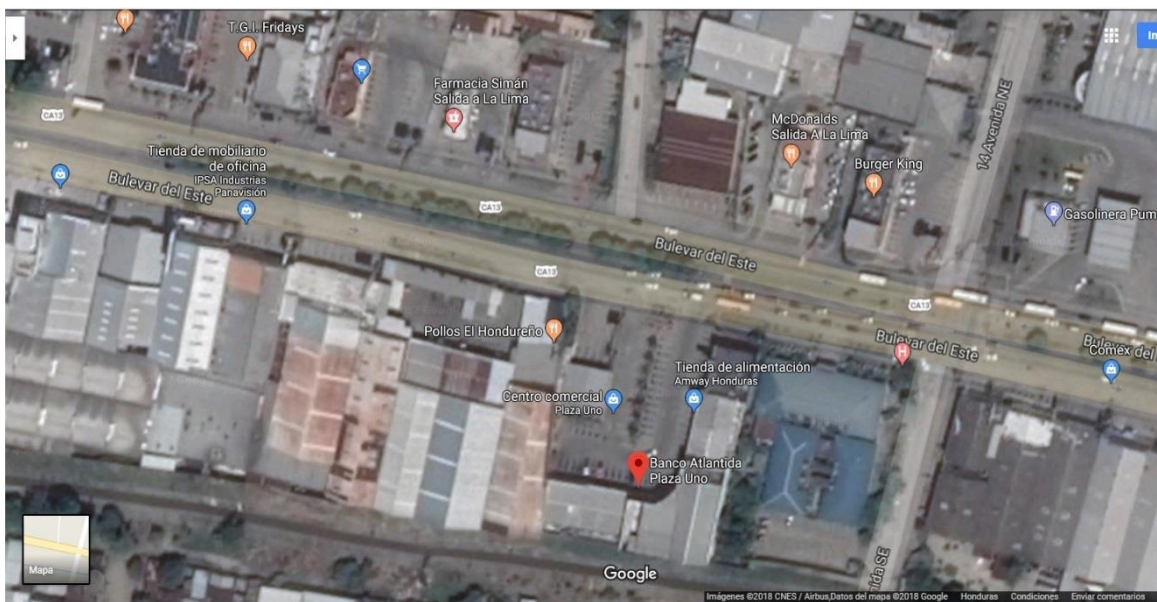
Fuente:(Bancatlan, 2017)

## Anexo 15 Kiosco Electrónico



Fuente: (NCR, 2016)

## Anexo 16 Ubicación de Agencia donde se realizó la practica





Fuente: (Google Maps, 2017)

La ubicación del kiosco electrónico será al entrar a la agencia donde actualmente se encuentra el rotulo de Residencial Valle Escondido (mano derecha) para que los clientes puedan visualizarlo al momento que ingresan.

Anexo 17 Ubicación del Kiosco Electrónico vista 1



Fuente: (Agencia Plaza Uno)

## Anexo 18 Ubicación del Kiosco Electrónico vista 2



Fuente: (Agencia Plaza Uno)

Yo Francis Dessireé Zaldívar Neal, con número de cuenta 20951055 certifico que el informe elaborado como requisito de mi práctica profesional previo a la examinación del comité evaluador de la carrera de Licenciatura en Administración Industrial y Negocios ha sido redactado en base a experiencias personales y doy fe que no ha sido copiado parcial o totalmente del trabajos anteriormente presentados, excepto aquellas partes que han sido debidamente citadas y cuyos autores han sido reconocidos dentro del texto de mi informe.

Habiendo dado fe de lo anterior, me someto a las sanciones contempladas en el Reglamento de Disciplina, según lo establecido en el artículo 16:” *En el caso de fraude en exámenes y plagio en trabajos, tareas, investigaciones o proyectos, se sancionará además con la anulación total de su valor*”. Remitiéndose al Comité de Ética para la firma del acta correspondiente por falta grave, aceptando matricular proyecto de graduación en el periodo siguiente.

---

Nombre y Firma del alumno