

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

BANCO ATLANTIDA

SUSTENTADO POR:

MARÍA FERNANDA PASCUA RODRÍGUEZ

CUENTA #21251023

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL

Y DE NEGOCIOS

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C. A.

ENERO, 2018

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	3
INTRODUCCIÓN.....	5
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.....	4
1.2.3. Visión	4
1.2.4. Valores y Principios de la Empresa.....	5
1.2.5. Proposito de la Empresa	6
1.2.6. Productos que Ofrece Banca de Personas	6
1.2.7 Estrategias de Negocio	7
CAPÍTULO II.....	8
2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS	9
2.1.1 Identificación de Perfiles y Prospectos.....	9
2.1.2 Documentación de Expedientes de Crédito.....	10
2.1.3 Clasificación de Archivos.....	12
2.1.4 Seguimiento del Control de Gastos Comerciales	12
2.1.5 Revisión de la Cartera de Prestamos	13
2.1.6 Programación de Visitas Comerciales.....	14
CAPÍTULO III	15
3.1 PROPUESTA DE MEJORA.....	16
3.1.1 Digitalizacion de solicitudes.....	16
3.2 IMPACTO DE LA PROPUESTA DE MEJORA	24
3.2.1 Digitalizacion de solicitudes del departamento de banca de personas	24
CAPÍTULO IV	28
4.1 CONCLUSIONES.....	29
4.2 RECOMENDACIONES	30
4.2.1 Recomendaciones para Banco Atlantida.....	30
4.2.2 Recomendaciones para Unitec	30
4.2.3 Recomendaciones para los Estudiantes.....	30

BIBLIOGRAFÍA.....	31
GLOSARIO.....	32
ANEXOS.....	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tiempo y Numero de Clientes que se Atienden.....	18
Tabla 2: Costos Generados por el Papel.....	21
Tabla 3: Costos del Papel Proyectados.....	25
Tabla 4: Tiempo y Numero de Clientes que se Podrian Atender.....	26
Tabla 5: Productos que Ofrece el Banco.....	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Errores Comunes en las Solicitudes.....	17
Figura 2: Cantidad de Clientes Atendidos.....	22
Figura 3: Comparativo de Tiempo.....	24
Figura 4: Cantidad de Clientes que se Podrian Atender.....	26
Figura 5: Circulo de Deming.....	37
Figura 6: Organigrama Sucursal Centro SPS.....	37
Figura 7: Oficina Ejecutivo de Cuenta.....	38
Figura 8: Solicitud Prestamo/Credito Parte 1.....	39
Figura 9: Solicitud Prestamo/Credito Parte 2.....	40

RESUMEN EJECUTIVO

El presente documento contiene la experiencia vivida durante el periodo de práctica profesional durante los meses de octubre a diciembre que se llevó a cabo en la empresa Banco Atlántida, ya que al ver que institución bancaria es una empresa rentable, estable y grande en el país, fue realmente atractiva la idea de realizarla allí. Una empresa donde se logró obtener una gama de conocimientos nuevos en el sector bancario y en relación a créditos.

La elección de realizar la práctica en la compañía, llega después de considerar la idea de poder tener la experiencia en el sector financiero de la banca del país y así poder conocer la estructura y el orden que requiere dicha labor especialmente por la trayectoria del banco en el país.

El puesto que se desarrolló durante la práctica profesional fue el de ejecutivo de cuenta del departamento de banca de personas, brindando la oportunidad de desarrollar capacidades de manejo de estrés, tiempo, finanzas y trabajo en equipo. El puesto se convirtió en un reto ya que requería de distintas actividades, donde se logró aplicar la mayor parte de los conocimientos obtenidos en clases en relación a finanzas, producción y créditos.

Adicionalmente se elaboró una propuesta de mejora que beneficiara a la compañía y su afluencia de clientes en el departamento.

Las actividades realizadas fueron en relación a los trámites de préstamos y tarjetas de crédito, a todo el proceso que conlleva un cliente en su etapa de pre aprobación¹ y aprobación. El aprendizaje del entendimiento de la cartera de préstamos fue realmente vital. Estas actividades contribuyen al control y seguimiento de los distintos trámites que solicitan los clientes. Se logró colaborar en todo el proceso desde la identificación de prospectos hasta la documentación de sus expedientes, así como la revisión de la cartera de préstamos. También se participó en la programación de visitas comerciales que consistía en la gestión logística de todo lo que conlleva la visita y su presupuesto², ya que adicionalmente se llevó el control de gastos comerciales que también se relacionan con los gastos generados por las visitas.

Para llevar a cabo las tareas mencionadas con éxito, fue vital la interacción con los sistemas de información de la empresa y las políticas de crédito. Así como los conocimientos adquiridos en relación a finanzas. Una clase que realmente genero un gran impacto positivo fue la clase de mercados e intermediarios financieros en la cual se adquirió conocimientos en relación a créditos, riesgos crediticios entre otros, temas que fueron relevantes para el entendimiento de las funciones y la lógica del funcionamiento del departamento.

En el documento se resume la experiencia vivida en la práctica profesional, así como también la propuesta de mejora elaborada en base a las oportunidades de mejora observadas durante el periodo de práctica profesional.

¹ Ver glosario: Pre aprobación

² Ver glosario: Presupuesto.

INTRODUCCIÓN

Un paso importante en la carrera universitaria es la práctica profesional, la cual concluye con el presente informe resumiendo todos los conocimientos adquiridos en la carrera.

Se logró participar en todo el proceso que conlleva la asignación de préstamos y tarjetas de créditos a clientes naturales, actividades que requiere de concentración y seguimiento dentro de la empresa, y de la cual depende una gran cantidad de clientes. Fue positivo, la confianza que la empresa tuvo al permitir el desarrollo de actividades que se relacionaran con temas tan delicados como el historial crediticio de los clientes y aprobación de sus líneas de crédito.

En el presente informe se detalla las diferentes actividades realizadas dentro del departamento de banca de personas en Banco Atlántida, sucursal del centro de San Pedro Sula, lugar donde se realizó la práctica profesional por un periodo de 10 semanas.

El documento está construido en 4 partes, el capítulo uno expone los objetivos del documento y los datos generales de la empresa; el capítulo dos presenta todas las actividades realizadas que conllevaron a la realización de la propuesta de mejora; continuando con el capítulo tres que consiste en la propuesta de mejora presentada a la empresa y que contiene una evaluación de los riesgos y beneficios de la misma. Por último, el capítulo cuatro que concluye todo lo que fue la experiencia y los principales retos de la misma.

CAPÍTULO I

1.1 OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

1.1.1. Objetivo General

Generar estrategias que permitan mejorar el servicio que se les ofrece a los clientes naturales, por medio del departamento de Banca de personas con el objetivo de incrementar la cartera de negocios y mejorar la satisfacción al cliente.

1.1.2. Objetivos Específicos

- 1) Generar una propuesta de mejora que logre reducir los costos de departamento y evitar los reprocesos, con el objetivo de mejorar la administración de los recursos del departamento y del tiempo de la jornada laboral.

- 2) Colaborar en todos los procesos que involucre la banca de personas para poder identificar los reprocesos y así generar una estrategia³ que permita reducirlos y agilizar los procesos.

- 3) Realizar estrategias de seguimiento de clientes actuales de la empresa, que permita retener un mayor porcentaje de los clientes de la banca de las personas.

³ Ver glosario: Estrategia.

1.2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.2.1. Reseña Histórica

El Banco Atlántida nace en la Ceiba, de donde proviene su nombre en honor al departamento de Atlántida, uno de los más productivos de honduras, principalmente en el campo agrícola.

(Banco Atlantida, 2016)

Debido a que en esos años solo existía un Banco Comercial en el país con sede en Tegucigalpa los socios Vaccaro-D'Antoni vieron la necesidad de un banco en la zona norte. Fue así como un 10 de febrero de 1913⁴ fundaron en la ciudad de La Ceiba el Banco Atlántida, al que bautizaron con ese nombre en honor al departamento de Atlántida. (Banco Atlantida, 2016)

El Banco inició operaciones con un capital de 1,000.000.00 de Lempiras dividido en 5,000 acciones conforme a las leyes vigentes en ese tiempo y muy pronto el Gobierno lo nombró el emisor oficial de la nueva moneda del país y le dio la autorización para emitir sus propios billetes. (Banco Atlantida, 2016)

Los socios fundadores del Banco Atlántida hace 100 años fueron 29. El banco Atlántida es una de las pocas instituciones hondureñas con agencias en todo el país. Según apuntes históricos, los primeros dos bancos comerciales de Honduras datan de 1889, cuando se autorizó la fundación del Banco Centro Americano y el Banco Nacional Hondureño, ambos

⁴ Ver Figura 3: Estructura organizacional de la agencia sucursal del Centro de SPS

con la facultad de emitir billetes, que luego se fusionaron para constituir ese mismo año el Banco de Honduras, que sigue operando en Tegucigalpa. (Banco Atlantida, 2016)

En 1913 el Banco Atlántida emitió sus primeros billetes llamados “Pesos” los que causaron gran admiración entre la población porque tenían diseños muy elegantes y originales, el Peso se mantuvo hasta 1931, año que el Congreso Nacional estableció el “Lempira” como moneda oficial del país. (Banco Atlantida, 2016)

El Banco Atlántida siguió emitiendo sus propios billetes hasta 1950, año que fue fundado el Banco Central de Honduras y en enero de 1954 la oficina principal del banco fue trasladada a la ciudad de Tegucigalpa. Desde 1966 hasta 1974 Banco Atlántida estuvo asociado con el que en ese tiempo era uno de los 3 bancos más grandes del mundo, el Chase Manhattan Bank, N.A de New York. (Banco Atlantida, 2016)

En la actualidad el Banco Atlántida es una de las instituciones bancarias más importante y prestigiosas del país. Posee cobertura en todo el territorio nacional, con 189 centros de servicio y oficinas⁵ en los 18 departamentos del país. (Banco Atlantida, 2016)

Banco Atlántida es una institución que ofrece cuentas de ahorro, créditos, préstamos, tarjetas de crédito, seguros⁶ entre otros servicios bancarios con el objetivo de ayudar a las personas

⁵ Ver anexos: Figura 7 “Oficina Ejecutivo de Cuentas”

⁶ Ver glosario: Seguro.

y empresas con sus transacciones bancarias. Es un banco solido con una buena imagen en el país, de los pocos que se encuentra en la mayoría de los departamentos y municipios del Honduras.

1.2.2. Misión

La misión del banco explica el propósito de la empresa, su compromiso con los clientes. La empresa define como misión:

“Es 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.” (Banco Atlantida, 2016)

1.2.3. Visión

La visión del banco define la forma en que se ve la empresa a nivel global, su meta a largo plazo en el mercado. La empresa define como visión:

“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.” (Banco Atlantida, 2016)

1.2.4. Valores y principios de la empresa

La empresa es una compañía que tiene años en el país, distinguida por una imagen corporativa intachable, con una cultura fuerte cuyos valores son el pilar de la empresa, representando la esencia de la misma. Los valores mencionados son: (Banco Atlantida, 2016)

- **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 involucrase 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.

1.2.5. Propósito de la empresa

El propósito del banco es la realización de negocios bancarios en el sentido más amplio dedicándose en forma habitual y sistemática a la intermediación financiera, efectuando operaciones de préstamos⁷ o inversiones con recursos obtenidos del público en forma de depósito, bonos, títulos, obligaciones en forma de moneda nacional y extranjera y prestación de servicios profesionales públicos y privados. (Banco Atlantida, 2016)

En Banco Atlántida, sus colaboradores se han consolidado como la institución bancaria en la que Honduras confía, como los únicos con cobertura en todo el país. Cuentan con una red que incluye 189 agencias, 24 autobancos y más de 900 Agentes Atlántida, los cuales tienen presencia en los 18 departamentos del territorio hondureño. Esto los respalda como una marca cercana y confiable, avalado además por su sólida trayectoria. (Banco Atlantida, 2016)

1.2.6. Productos que ofrece banca de personas

Banca de personas en el banco es un área que ofrece distintos servicios y productos⁸ orientados a la satisfacción de las distintas necesidades que presentan los clientes. Los servicios y/o productos se clasifican en remesas familiares, ahorro e inversión, tarjetas, vivienda, créditos⁹, seguros y vida digital.: (Banco Atlantida, 2016)

⁷ Ver glosario: Préstamo

⁸ : Ver tabla 5: Productos que Ofrece el Banco

⁹ Ver glosario: Crédito

1.2.7 Estrategias de Negocio

Banco Atlántida es reconocido como una organización dinámica con productos de avanzada atendidos por nuestras áreas: Banca de Empresas, Banca de Personas y Banca Pyme.

- A través de su Banca de Empresas brindan servicio a las medianas y grandes empresas del país ofreciéndoles las más novedosas líneas de crédito, asegurando sus inversiones. A través de diversos servicios bancarios a la vez administran el pago de salario de los empleados y manejamos las cuentas por cobrar.
- Banca Pyme¹⁰ pone a disposición de sus clientes las mejores soluciones financieras y la experiencia de sus ejecutivos para brindarle el impulso que las pequeñas y medianas empresas necesitan para desarrollarse en el mercado.
- La Banca de Personas atiende las necesidades individuales de nuestros clientes de forma ágil y personalizada tratando de ser innovadores y ofreciendo la más amplia y completa gama de productos crediticios, de ahorro e inversión en el país.

¹⁰ Ver glosario: Banca Pyme

CAPÍTULO II

2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS

El área asignada es el departamento de banca de personas, en el cual procesan las solicitudes de tarjetas de crédito y préstamos¹¹ de los clientes de las sucursales de la zona norte del país.

Dentro de las actividades desarrolladas la actividad principal que se desarrollo fue la identificación de perfiles y prospectos ya que es la primera fase del proceso de los tramites de solicitud de préstamos y tarjetas de crédito. A continuación, se detallan las actividades desarrolladas en el área durante el periodo de práctica profesional.

2.1.1 Identificación de perfiles y prospectos

En banca de personas un prospecto es un cliente potencial, una persona que no es cliente de la compañía, pero cumple con todas las características para serlo. Uno de los trabajos asignados consistía en identificar esos prospectos y brindarles información.

Usualmente los prospectos llegan a la compañía o llaman a ella para solicitar una línea de crédito o una tarjeta de crédito. Luego para procesar la solicitud el cliente debe dar la autorización para acceder al buro de créditos¹² y revisar su historial crediticio¹³ para que de esta forma se revise el nivel de endeudamiento¹⁴ que tiene la persona.

¹¹ Ver Anexos: Figura 9 y 10 “Solicitud de Prestamos/Créditos”.

¹² Ver glosario: Buro de créditos

¹³ Ver glosario: Historial Crediticio

¹⁴ Ver glosario: Endeudamiento

El crédito se otorga dependiendo de acuerdo al historial crediticio del cliente y del nivel de endeudamiento del mismo. El sistema automáticamente rechaza a los clientes cuyo nivel de endeudamiento considerable.

La actividad se limita a identificar al cliente y hacerle una pre aprobación crediticia dependiendo de su historial.

2.1.2 Documentación de expedientes de crédito

Luego de evaluar al cliente en el buró de créditos y una pre aprobación del mismo, se procede a la construcción de un expediente para el mismo. El expediente debe contener la siguiente información:

-Si es un expediente solicitud de préstamo, debe contener: ¹⁵

1. Solicitud de productos. (SUP)
2. Fotocopia de tarjeta de identidad.
3. RTN numérico.
4. Autorización de Persona Natural. (Es la autorización que la persona le otorga al banco para revisar el historial crediticio en el buró de crédito)
5. Conjunto con la autorización de persona natural la impresión del buró de crédito.
(TUCA)
6. Carta de solicitud de financiamiento.
7. Constancia de Trabajo que detalle cargo, deducciones y antigüedad laboral. (Si es cliente externo)

¹⁵ Ver figura 4: Ejemplo de Parte 1, Solicitud de Préstamo

8. Boucher de pago de los últimos 3 meses. (Si es empleado)
9. Ultimo recibo pagado de servicios públicos. (ENEE, SANAA, Hondutel)
10. Plan de pagos del crédito que se está otorgando.
11. Checklist.

-Si es un expediente de tarjetas de crédito, el expediente debe contener la siguiente información:

1. Solicitud de Producto. (SUP)
2. Fotocopia de tarjeta de identidad
3. RTN numérico.
4. Autorización de Persona Natural. (Es la autorización que la persona le otorga al banco para revisar el historial crediticio en el buró de créditos)
5. TUCA. (la impresión del buró de crédito)
6. Boucher de pago de los últimos 3 meses. (Si es empleado)
7. Constancia de Trabajo que detalle cargo, deducciones y antigüedad laboral. (Si es cliente externo)
8. Checklist.

Cabe mencionar que, en el caso de las tarjetas de créditos, estas deben ser aprobadas por el jefe de agencia y se hace la entrega en la agencia más cercana al cliente.

Después de solicitar y recoger los documentos mencionados se envía el expediente del cliente al departamento de Recepción y Validación. Al recibirlo y aprobarlo, ellos envían un pagare y se elabora un seguro de vida para que luego el cliente regrese a firmar dichos documentos.

Una vez firmados los documentos, se reenvían los papeles al departamento de recepción y validación para que el departamento proceda con el desembolso del préstamo.

2.1.3 Clasificación de archivos

Una de las tareas asignadas consistió en organizar las carpetas de la computadora del departamento en 3 áreas: préstamos para vehículo, vivienda y consumo.

La actividad consistió en tomar los archivos desordenados y clasificarlos, introduciéndolos en la carpeta correcta, grabándolos con el nombre del cliente y la fecha de la solicitud. Esto con el objetivo de mejorar el control de los expedientes y facilitar la búsqueda de los mismos, optimizando los tiempos de búsqueda y haciendo una mejor distribución del tiempo de los encargados del área.

2.1.4 Seguimiento del control de gastos comerciales

El seguimiento del control de gastos comerciales, consiste en revisar e ingresar los gastos que se generan por visitas a los clientes, por viajes de capacitaciones o visitas fuera de la ciudad y por alimentación y transporte en caso de que el colaborador labore después de las 7pm.

La tarea consiste en revisar las facturas que entregan los colaboradores en relación a viáticos. Luego de revisar y confirmar que estén correctos los montos de las facturas se introducen las mismas en una hoja de Microsoft Excel donde se enlistan los gastos con el objetivo de llevar un control de todos los gastos y no sobrepasar el presupuesto estipulado.

En el sistema (el sistema que se usa son hojas de Microsoft Excel que se pasan al sistema SAP) los gastos se enlistan en dos categorías: gastos por transporte y por alimentación. Con la información ingresada, al final del mes se le hace el desembolso de manera individual a cada gerente de agencia.

El objetivo de la tarea es actualizar el reporte y mantener gastos razonables que no excedan los montos ya asignados por cada gerente de agencia (de la zona norte) de acuerdo a la clasificación de los gastos.

2.1.5 Revisión de la cartera de préstamos

La cartera de préstamos asignados se refiere a los préstamos de empleados del banco. Cada empleado tiene asignado un número de cliente y el seguimiento de los mismos. Para ello deben de ingresar la información de sus clientes y el estado de la transacción en una hoja de Microsoft Excel donde se lleva un reporte del número de transacciones y tipo de transacciones por agencia, por empleado.

La revisión de dicha cartera consiste en revisar el estado de las transacciones y darle seguimiento a las mismas. Los estados de las transacciones pueden ser: “En Escritorio”, “Solicitud en análisis”, “Solicitud aprobada”, “Firma de pagare pendiente” o “Préstamo desembolsado”. El objetivo de la tarea es mantener actualizado el reporte y preocuparse porque la rotación de dichos estados sea continua y no existan clientes sin atender por mucho tiempo.

2.1.6 Programación de visitas comerciales

Todos los meses el departamento de mercadeo y ventas establece actividades en relación a la firma de convenios con otras empresas y promoción de los productos del banco. Como parte de las tareas asignadas se debía programar las visitas de manera semanal en un Excel, donde se coordinará la logística y selección de empleados requeridos para cubrir dichas actividades.

La tarea se limitaba a enlistar los gastos y hacer las compras necesarias de los productos que se podrían necesitar, solicitar los promocionales necesarios para el evento, solicitar el transporte y alimentación de las personas involucradas, solicitar el personal requerido para cubrir la actividad y coordinar la misma el día del evento.

La asignación tenía como objetivo promover las ventas y la imagen corporativa de la empresa en la ciudad.

CAPÍTULO III

3.1 PROPUESTA DE MEJORA

3.1.1 Digitalización de solicitudes

Banco Atlántida es una empresa que está en constante crecimiento con una cartera de clientes¹⁶ cada vez más amplia y con un número cada vez más grande de prospectos en búsqueda de préstamos y tarjetas de crédito.

Banca de personas es el departamento del banco que asiste y gestiona a los clientes que buscan préstamos y tarjetas de crédito. El banco actualmente cuenta con 184 sucursales a nivel nacional y solamente 10 ejecutivos de cuenta encargados de créditos.

Durante el periodo de práctica profesional se pudo observar que uno de los problemas más recurrentes en la empresa es el desperdicio de papel que se generan por errores del llenado de las solicitudes de préstamos y tarjetas de crédito. Adicionalmente se genera un problema de atrasos en los trámites por los distintos problemas que se generan por rechazos de las solicitudes en relación a los errores en las solicitudes.

Como se puede ver en la figura 1, las solicitudes de préstamos y tarjetas de crédito se llenan a mano, de manera que en ocasiones son rechazadas por errores comunes de los cuales se identificaron tres. El primero es que por la rapidez con que se llena la hoja se cometen errores a la hora de escribir nombres u otro dato y no se logra leer con claridad lo que se quiso expresar por ejemplo “Carlos” en vez de “Carlo” o por ejemplo obviar las casillas más

¹⁶ Ver glosario: Cartera de clientes

pequeñas porque todo el documento se ve llena y se olvidaron de las casillas pequeñas de en medio, o incluso que el cliente solicita un monto muy grande pero el buró de crédito solo le pre aprobó uno menor; al suceder este tipo de errores lo que sucede es que se rechaza la solicitud del cliente y se debe volver a llenar de manera manual. Luego se tendrá que gestionar de nuevo el trámite y se deberá esperar máximo tres días de manera que el resultado se va a demorar más.

El segundo error, también descrito en la figura 1, es en relación a los errores en las fechas y montos, lo cual es bastante común, ya que los clientes suelen solicitar montos bastante altos en relación a lo que realmente aplican o poner fechas que realmente no concuerda con la fecha de la cedula; es importante que la información de la cedula y la brindada en el tramite sean las mismas para que no se rechace el documento.

El tercer error que se ilustra en la figura 1, es la letra. No todos los agentes de la banca de las personas poseen la mejor ortografía o la letra más clara y esto se convierte en un problema cuando el expediente del cliente es revisado por el supervisor de créditos, ya que al no estar clara la letra, suelen rechazar los documentos y solicitar que se vuelvan a llenar. Esto es algo que claramente se podría evitar con una digitalización ya que la letra de las computadoras es completamente clara y estándar.

<p>Letra Ilegible</p>	<p>Error en las fechas y montos</p>	<p>Olvido de llenado de casillas</p>
<ul style="list-style-type: none"> • La letra no se lee claramente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Error en los montos (muy altos) o en las fechas de nacimiento (no coinciden con la cedula) 	<ul style="list-style-type: none"> • Se obvian algunas de las casillas por error, al ser demasiada la información solicitada.

Figura 1: Errores Comunes en las Solicitudes

Basándose en la premisa que los documentos se llenan de manera manual, es necesario recordar que adicionalmente a los errores generados en el llenado de la solicitud, también se genera una demora en el tiempo, gracias a todas las veces que se debe repetir el documento debido a los errores ya mencionados.

En promedio, como se ilustra en la tabla 1, actualmente en una jornada 9 horas los agentes toman aproximadamente 1 hora con 20 minutos para atender a un cliente; de manera que solamente logran atender 6 clientes por personas, de los clientes que llegan. A la agencia principal al día son aproximadamente de 10 a 15 personas, las que buscan asistencia de la banca de las personas y en ocasiones se molestan por los tiempos de espera debido al tiempo que conlleva la atención de cada cliente; generada por los errores del llenado manual de la solicitud.

Tabla 1: Tiempo y Numero de Clientes que se Atienden

Escenario Actual	
Jornada laboral	9 horas
Número de clientes que se atienden en el día	6 clientes
Tiempo promedio por cliente	1.20 horas

Elaboración Propia

Se propone que como parte de la planeación estratégica de la empresa¹⁷, se digitalice la solicitud de crédito, con el objetivo de evitar el reproceso y el gasto de papel; y así lograr una mejor administración del tiempo y la eficiencia del departamento.

¹⁷ Ver glosario:Planeación Estratégica

El objetivo de la propuesta es la implementación del uso digital de las solicitudes de préstamos y tarjetas de crédito, ya que de esta forma se ahorraría la mitad del gasto de papel que actualmente tiene la empresa y también se acortaría el tiempo del proceso, mejorando el flujo de clientes, ya que se podrían atender más clientes al día.

Al digitalizar los documentos se podría agilizar el proceso de préstamo o tarjetas de crédito ya que se evitarían los rechazos por los errores ya mencionados (errores que se dan por el llenado manual).

La digitalización es algo que no debería costarle mucho trabajo a la empresa, considerando que ellos ya cuentan con un software de almacenamiento de datos y proceso de solicitudes, llamado MIC¹⁸. El programa actualmente tiene la opción de digitalizar las solicitudes de cuentas de ahorro y de almacenar la mayor parte de los expedientes de las cuentas de los clientes.

En una pequeña entrevista informal que se le hizo a una de las personas del departamento de Infatlan, donde se le consulto en relación al programa MIC; el comentaba que es posible incluir un apartado en el programa para la parte de créditos ya que otros bancos ya la tienen y adicionalmente utilizarían la misma plantilla de la apertura de las cuentas, debido a que la solicitud es básicamente la misma. El tiempo que requeriría adaptar una parte en el programa para las solicitudes de tarjetas de crédito y prestamos es alrededor de tres semanas ya que solo requerirá de la introducción de algunos códigos de programación y el diseño de la plantilla,

¹⁸ Ver glosario: MIC

así como la creación de accesos de los agentes de banca de personas a la edición de solicitudes.

Al digitalizar el llenado de solicitud, no se daría más el rechazo por la introducción de montos incorrectos, ya que el mismo sistema indicaría si el monto introducido es o no correcto, en caso de las fechas, el sistema indicaría si concuerda o no con el número de cedula, no habría problemas por letras ilegibles ya que se vería claramente los datos del cliente y adicionalmente no habría problemas con casillas sin llenar ya que el sistema indicaría si faltan casillas por llenar para procesar la solicitud.

A nivel nacional, la banca de las personas solo cuenta con diez agentes de la banca de las personas que atiende solicitudes de tarjetas de crédito y solicitudes de préstamos. Es esencial que el tiempo se administre de manera correcta debido a que en promedio se atienden de 10 a 15 solicitudes por agencia (que cuenta con los agentes de la banca de las personas), y tomando en cuenta la demora por cliente, es necesario acortar el proceso para poder atenderlos a todos de manera eficiente.

En la tabla 2 se puede ver que en promedio un agente de banca de personas gasta dos resmas de papel al mes; siendo diez el número de agentes de banca de personas a nivel nacional y tomando en cuenta que el costo promedio de la resma es de 150 lempiras; el costo al año en total por los 10 agentes, en papel es de 36,000 lempiras (Lo cual si se compara con el departamento de otros bancos se podría ver que es demasiado alto).

Tabla 2: Costos Generados por el Papel

Escenario Actual	
Número de resmas de papel por agente al mes	2
Número de empleados que la requiere	10
Costo de la resma	L 150.00
Costo por resmas mensual	L 3,000.00
Costo por resmas anual	L 36,000.00

Elaboración Propia

Al día por agencia, el departamento de banca de personas, aproximadamente de 12 a 15 personas solicitan préstamos o tarjetas de crédito y de esas 15 solo se llega poder atender realmente a 6 personas, y en ocasiones el cliente se va con la competencia por lo tiempos de espera e incluso por la cantidad de tiempo que esperan por los resultados de la aprobación debido a los rechazos de las solicitudes en relación a los errores ya mencionados. Además de la pérdida de clientes o la insatisfacción de los mismos, se genera una mala administración del tiempo de la jornada laboral y un incremento en los costos en papel.

En la figura 2, se puede ver que actualmente solo se logra atender un 29% de los clientes, esto debido a las demoras que se generan por el llenado de las solicitudes. Un 29% es un porcentaje completamente corto ya que no es ni siquiera la mitad del número de clientes que visita la banca de las personas.

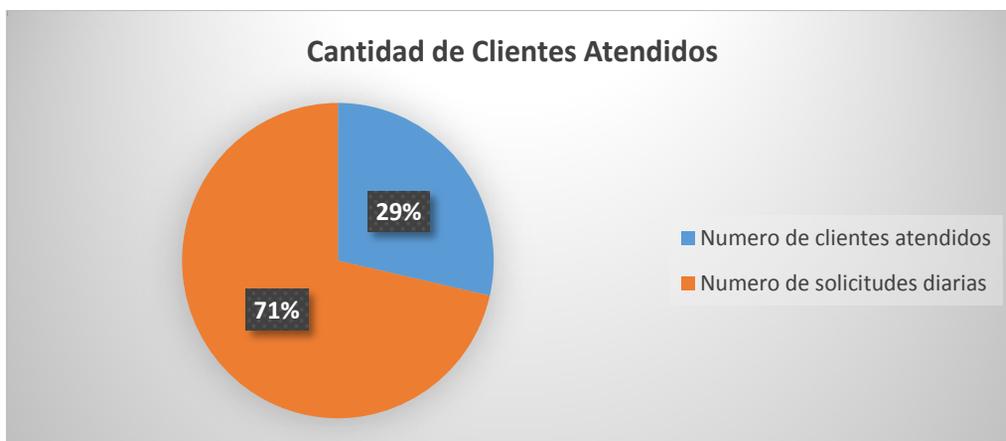


Figura 2: Cantidad de Clientes Atendidos

La agilización del trámite a través de la digitalización de la solicitud servirá para acelerar el proceso de la solicitud del cliente, mejorará la satisfacción del cliente, minimizará los costos en papelería y se podrán atender más clientes en la jornada laboral. Adicionalmente al digitalizar las solicitudes a través de MIC, se pueden almacenar los expedientes y facilitar la búsqueda de ellos, así como también darles seguimiento a los clientes.

Lo que se propone es que a través de la digitalización de las solicitudes se aplique el círculo de la mejora continua propuesto por Deming¹⁹, que consiste en planificar, hacer, revisar y actuar. La teoría de Deming²⁰ de la mejora continua explica que, para poder llevar a una empresa a la mejora continua, es necesaria la aplicación de los pasos en ciclo de continuo. (Borrego, Circulo de la Mejora Denimg, 2009)

¹⁹ Ver : Ilustración 1: Circulo de Deming

²⁰ Ver glosario: Teoría de Deming

El círculo de la mejora de Deming, también conocido como Ciclo PDCA²¹ fue creado por el Dr. William Edwards Deming. El círculo es un esquema lógico en la mejora de la calidad²² que se basa en un concepto ideado por Walter Shewart, que es en una estrategia de mejora continua de la calidad que consiste en cuatro pasos y que se utiliza en las organizaciones para gestionar aspectos de calidad. (CDG, 2010)

En este caso se aplicó el ciclo y se llegó a la conclusión que se debe optimizar la administración del tiempo, ya que actualmente está afectando los costos de la compañía y la eficiencia del departamento.

La aplicación del Círculo de Deming de la Mejora Continua es la siguiente:

- **Planificar:** Se buscó una alternativa de cómo mejorar la administración del tiempo del llenado de las solicitudes y minimizar los atrasos que podrían generar demoras en el trámite.
- **Hacer:** Se tomó los tiempos de llenado manual y se hizo una prueba en una hoja de Excel para hacer una comparación de tiempos y evidentemente el proceso toma 40 minutos menos y reduce los errores en un 90% al ser digitalizados.
- **Revisar:** Al tener los documentos digitales, se reducen los atrasos, costos de papel y se pueden buscar con más facilidad, además de hacer un uso óptimo de la tecnología y el tiempo.
- **Actuar:** Se debe llenar y almacenar las solicitudes en el sistema para obtener los beneficios mencionados.

²¹ Ver glosario: Ciclo PDCA

²² Ver glosario: Calidad

3.2 IMPACTO DE LA PROPUESTA DE MEJORA

3.2.1 Digitalización de solicitudes de la banca de personas

El impacto de mejora que se obtendría por la implementación de la digitalización de solicitudes de préstamos y tarjetas de crédito es que se reduce el tiempo generado por el reproceso²³ (volver a llenarla por errores que se cometen al llenarlas de manera manual), se reinvierte ese tiempo en atender más clientes y adicionalmente fortalece la responsabilidad social de la empresa al reducir la cantidad de papel usada, ya que de esta forma se cuida el ambiente y minimiza los costos generados por utilización de papel en el departamento ya que se utilizaría una resma menos de lo que usualmente se usa, que son dos.

En la figura 3, se puede ver el comparativo de tiempo. Sin la implementación de la propuesta, el tiempo que conlleva actualmente atender a una persona es de 80 minutos (1 hora con 20 minutos). Sin embargo, si se implementara la propuesta se reduciría el tiempo en un 50%, donde de 80 minutos se pasaría a 40 minutos por transacción lo cual permitiría que se pudiera atender más clientes al día.



Figura 3: Comparativo de Tiempo

²³ Ver glosario: Reproceso

En la tabla 3 se puede ver el impacto en los costos de papel. Según los colaboradores del área de la banca de las personas ellos utilizan dos resmas de papel al mes, donde la segunda resma se usa más que todo por todas las veces que tienen que reemplazar la solicitud debido a los errores que cometen al realizar el llenado de forma manual; el gerente de la agencia principal de la banca de las personas menciona que al digitalizar²⁴ las solicitudes solo se gastaría una resma y posiblemente menos de la misma.

Partiendo de la premisa que se evitarían los errores mencionados en la figura 1, también se reducirían los costos en un 50% ya que de generar costos de 36,000 lempiras anuales por gasto de papel; la banca de las personas generaría un ahorro de 18,000 lempiras en los costos del departamento.

Tabla 3: Costos del Papel Proyectados

Escenario Propuesto	
Gasto por resma adicional al mes	1
Número de empleados que la requiere	10
Costo de la resma	L 150.00
Costo por resmas mensual	L 1,500.00
Costo por resmas anual	L 18,000.00

Elaboración Propia

Por otra parte, en la tabla 4 se expone como se incrementaría la eficiencia del departamento ya que se podrían atender más clientes. De atender 6 clientes y tomarse 1 hora y 20 minutos con cada uno a atender 10 clientes en un promedio de 40 minutos por cliente. Teniendo como

²⁴ Ver glosario: Digitalizar

resultado una mejora en el flujo de atención al cliente y de la administración del tiempo de la jornada laboral.

Tabla 4: Tiempo y Número de Clientes que se Podrían Atender

Escenario Propuesto	
Jornada laboral	9 horas
Número de clientes que se podría atender	10 clientes
Tiempo promedio por cliente	40 minutos

Elaboración Propia

En la figura 4, se describe como de solo atender un 29% de los clientes, a través de la reducción de tiempos por transacción dada con la implementación se lograría incrementar el número de clientes que se atenderían y así incrementar la eficiencia del departamento en un 11% ya que de solo atender el 29% se atendería un 40% de los clientes.

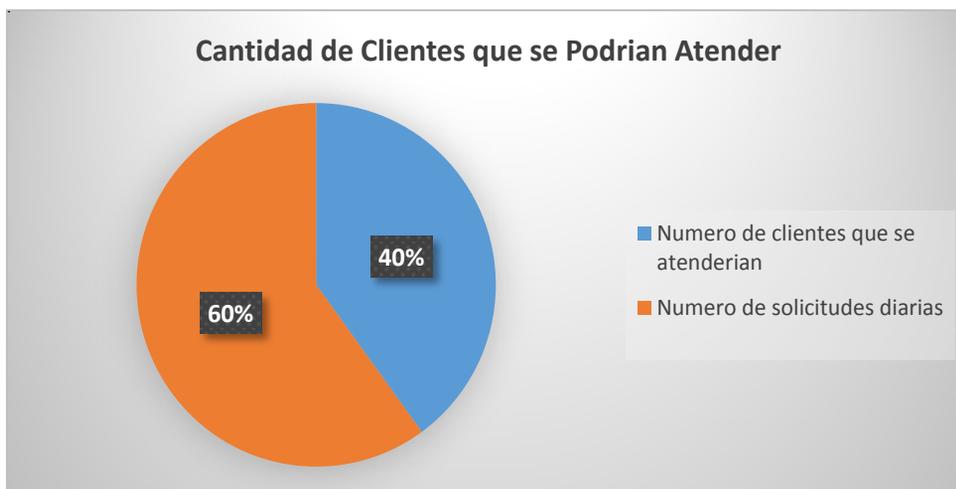


Figura 4: Cantidad de Clientes que se Podrían Atender

Al atender más clientes y reducir los costos del departamento, la empresa lograría generar una mejor imagen ante el público y lograría colocar más rápido los préstamos y tarjetas de crédito. El departamento se haría más eficiente y mejoraría así la satisfacción al cliente²⁵ ya que se ahorraría el 50% del tiempo empleado en la solicitud y llenado de documentos.

²⁵ Ver glosario: Satisfacción al cliente

CAPÍTULO IV

4.1 CONCLUSIONES

- Se generó una propuesta de mejora en donde se detalla una estrategia de cómo incrementar el número de clientes atendidos en el día en un 11% y adicionalmente reducir los tiempos por transacción en un 50%, lo cual mejora la satisfacción al cliente.
- Adicionalmente a través de la propuesta se reducen en un 50%, los costos de la banca de las personas en relación a los costos de papel generado por las solicitudes de crédito; y así generar una mejor administración de los recursos de la empresa.
- Se colaboró en la mayor parte de los procesos que lleva a cabo la banca de las personas, desde las solicitudes de crédito hasta el proceso de aprobación del crédito, logrando así identificar los reprocesos (los múltiples llenados de solicitudes por los errores mencionados) que conllevaron a la creación de la propuesta de mejora.
- No se logró generar una estrategia que contribuya con el seguimiento de los clientes, pero si se generó una estrategia que elimina los reprocesos en un 100% y que reduce el tiempo de los tramites de tarjetas de crédito y préstamos en un 50%.

4.2 RECOMENDACIONES

4.2.1 Recomendaciones para Banco Atlántida

- Se recomienda a la empresa que una vez que se implemente el proceso de digitalización de solicitudes, se le dé seguimiento a las solicitudes de los clientes para evitar la insatisfacción de los clientes en relación al tiempo que conllevan los tramites.

4.2.2 Recomendaciones para Unitec

- Se le recomienda a Unitec, que implemente en un taller de metodología de proyectos donde se implementen casos y escenarios reales donde los alumnos pongan a prueba sus conocimientos y tengan contacto con el mercado laboral ya que así se facilitaría un poco la práctica profesional.

4.2.3 Recomendaciones para los Estudiantes

- Se les recomienda a los estudiantes, que busquen la manera de aplicar al máximo todos los conocimientos adquiridos en las clases que cursaron durante el transcurso de la carrera. Ya que el entendimiento de dichos conocimientos es vital para la aplicación de los mismos en la práctica profesional, ya que eso genera valor en la misma.

BIBLIOGRAFÍA

- Banco Atlantida. (2016). *Banco Atlantida*. Recuperado el Octubre de 2017, de www.bancatlan.com
- Borrego, D. (Marzo de 2009). *Circulo de la mejora continua*. Obtenido de <http://www.herramientasparapymes.com/herramienta-para-la-mejora-continua-ciclo-deming>
- Borrego, D. (Marzo de 2009). *Circulo de la Mejora Denimg*. Recuperado el Noviembre de 2017, de Herramientas para Pymes: <http://www.herramientasparapymes.com/herramienta-para-la-mejora-continua-ciclo-deming>
- CDG. (2010). *Calidad de Gestion*. Recuperado el Diciembre de 2017, de Circulo de la mejora de Deming: http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/58_ciclo_pdca_estrategia_para_mejora_continua.html
- Constumática. (24 de Febrero de 2017). *Construmática*. Obtenido de http://www.construmatica.com/construpedia/Cami%C3%B3n_Volquete
- DCA. (Febrero de 2017). *Departamento Admistrativo*. San Pedro Sula: CSI.
- DCA. (20 de Enero de 2017). *Información CSI*. Cortes: San Pedro Sula.
- Luzmilla, C. (25 de Noviembre de 2013). *PREZI*. Obtenido de <https://prezi.com/uianb9hiisnb/boleta-de-remuneraciones/>
- PUCC. (Febrero de 2011). *Pontifica Universidad Católica de Chile*. Obtenido de http://finanzas.uc.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=21:caja-chica&catid=4:guia-para-operaciones-&Itemid=6
- Render Barry, H. R. (2004). *Principios de administración de operaciones*. Mexico: Pearson Education.
- Rodriguez, C. (13 de Diciembre de 2016). Ingreso de personal. (D. Castañeda, Entrevistador)
- RRHH, C. (2017). *Retrasos Boletas de Porducción*. San Pedro Sula: CSI.
- Sanchez, N. L. (24 de Febrero de 2017). *Civilgeeks.com*. Obtenido de <http://civilgeeks.com/2012/11/14/horometro-dispositivo-digital-en-maquinarias-pesadas/>
- Thompson, A., Gamble, J., Peteraf, M., & Strickland, A. (2012). Estrategias de Diferenciacion Dirigida. En A. Thompson, J. Gamble, M. Peteraf, & A. Strickland, *Administracion Estrategica 18a Edicion* (págs. 149-153). Mexico, D.F. : Mc Graw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Verdial, G. (1 de Febrero de 2017). CSI. (D. Vasquez, Entrevistador) Obtenido de <https://www.fruit.com/>

GLOSARIO

1. Buero de crédito:

Sistema administrado por la comisión nacional de bancos y seguros, mediante la 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.

2. Calidad:

Es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia

3. Cartera de clientes:

Conjunto de clientes del banco con los que les interesa mantener un contacto.

4. Crédito:

Deuda que adquiere una entidad o una persona natural por la adquisición de un bien o efectivo.

5. Ciclo PDCA:

También conocido como Círculo de Deming, es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos: planear, hacer, revisar y actuar.

6. Digitalizar:

Transformar una información a un sistema de dígitos para su tratamiento informático.

7. Endeudamiento:

Conjunto de obligaciones de pago que una empresa o persona tiene contraídas con otras personas e instituciones.

8. Estrategia:

Es un programa general de acción o un plan de utilización de recursos para lograr una meta u objetivo.

9. Historial Crediticio:

Es un instrumento utilizado por los bancos para evaluar la solvencia y capacidad de pago del solicitante de un préstamo. Es la suma de los antecedentes financieros de un consumidor.

10. MIC:

Software de almacenamiento de datos y proceso de solicitudes.

11. Planeación Estratégica:

Es el proceso de establecer los objetivos generales de una organización, asignar recursos totales y delinear cursos amplios de acción.

12. Pre Aprobación:

Una vez terminado el análisis personalizado de la situación del solicitante del préstamo, y antes de entregar la oferta vinculante, se pre-aprueba la solicitud por parte del banco.

13. Préstamo:

Deuda que adquiere una entidad o una persona natural por la adquisición de una determinada cantidad de dinero para financiar un proyecto, educación, automóvil, una casa u otro.

14. Presupuesto:

Es el pronóstico de gastos que se requieren para comprar los ingresos proyectados.

15. Pyme:

Es el acrónimo de pequeña y mediana empresa. Se trata de la empresa mercantil, industrial o de otro tipo que tiene un número reducido de trabajadores y que registra ingresos moderados.

16. Reproceso:

Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos. Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes del producto no conforme.

17. Satisfacción al cliente:

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

18. Seguro:

Servicio que ofrece el banco para mejorar la vida útil de los automóviles, la vida de una persona y sus familiares directos y una casa o edificio con el fin que a través de una determinada cantidad mensual se logre cubrir los posibles costos de una incidencia, donde el beneficiado prevé la destrucción de sus bienes y el ingreso o salud de él y su familia.

ANEXOS

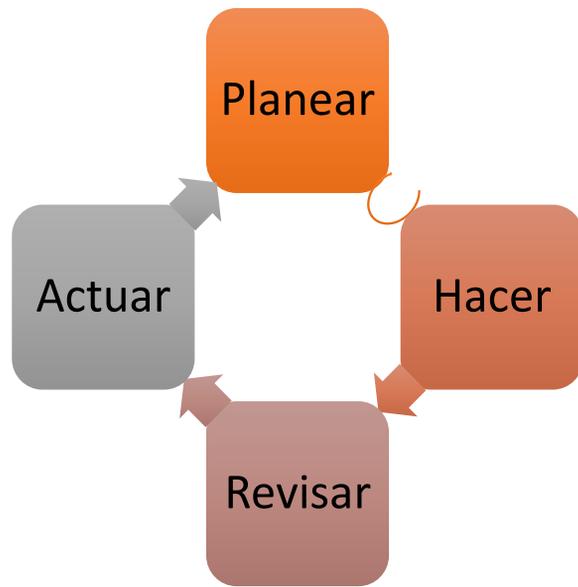


Figura 5: Circulo de Deming

Fuente: (Borrego, 2009)

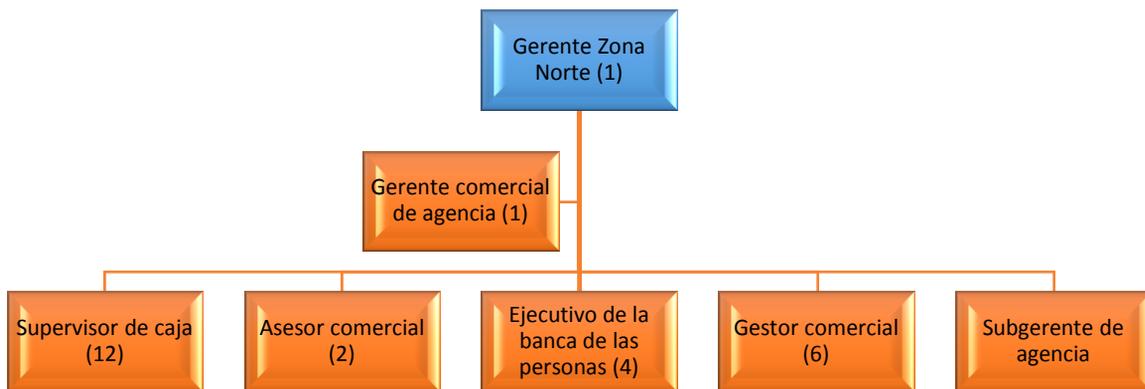


Figura 6: Organigrama Sucursal Centro SPS

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5: Productos que Ofrece el Banco

Productos que Ofrece el Banco de Personas			
Ahorro e Inversión	Tarjetas Atlántida	Internacional	Remesas Familiares
Cuentas de cheques	Crédito	Transferencias Electrónicas	
Depósitos a Terminó	Debito	Compra y Venta de Divisas	
Tasas de Interés		Subasta de Divisas	
Fondo de Pensiones Atlántida		Bancos Corresponsales	
Vida Digital	Créditos	Banca de Seguros	Vivienda
Atlántida Online	Préstamo Personal Atlántida		Préstamos Hipotecarios
Atlántida Móvil	Préstamo Personal hipotecario		Proyectos Habitacionales
Mensajito Atlántida	Préstamo Personal Prendario		
Callcenter			
Smart Token			
Pagos Automáticos Atlántida			
Multi ATM			
ATM Atlántida			
Kiosco Electrónico			
Tarjeta de Debito			
Agente Atlántida			

Fuente: Elaboración Propia



Figura 7: Oficina Ejecutivo de Cuenta

Fuente: Banco Atlántida

Fecha Solicitud:		Ciudad o Municipio:		Oficina:		Solicitante:		No. de Cliente:	
						Aval:			
PRODUCTOS A SOLICITAR									
Moneda: <input type="checkbox"/> L. <input type="checkbox"/> USD. <input type="checkbox"/> Euro. <input type="checkbox"/>		Tarjeta de débito Nueva <input type="checkbox"/> Adicional <input type="checkbox"/>		Tarjeta de Crédito:		Crédito de consumo <input type="checkbox"/>		Crédito de vehículos <input type="checkbox"/>	
Cuenta de ahorros <input type="checkbox"/>		«Agencia donde desea reclamar su tarjeta?»		Titular <input type="checkbox"/>		Crédito de vivienda <input type="checkbox"/>		Monto solicitado: _____	
Cuenta de cheques <input type="checkbox"/>				Adicional <input type="checkbox"/>				Plaza: _____	
Tipo _____		Cuentas relacionadas a su tarjeta para:		Tipo _____				Destino: _____	
Certificado de depósito <input type="checkbox"/>		1. Compras y ATM _____						Cuenta a acreditar: _____	
Atlántida Online <input type="checkbox"/>		2. Cajero ATM _____						Cuenta a debitar: _____	
DATOS PERSONALES									
Primer nombre _____		Segundo nombre _____		Primer apellido _____		Segundo apellido _____		Apellido de casada _____	
Tipo de identificación:		Cédula 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 _____			
Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>		Estado civil: Soltero <input type="checkbox"/>		Casado <input type="checkbox"/>		Divorciado <input type="checkbox"/>		Viudo <input type="checkbox"/>	
¿Sujeto a FACTA?: _____		ITIN/Social Security Number(USA) _____		Nacionalidad 2: _____					
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: _____	
OCCUPACIÓN									
Empleado empresa privada <input type="checkbox"/>		Independiente <input type="checkbox"/>		Jubilado <input type="checkbox"/>		Estudiante <input type="checkbox"/>		Ama de casa <input type="checkbox"/>	
Empleado público <input type="checkbox"/>		Cargo: _____				Especifique: _____		Otros <input type="checkbox"/>	
SI ES INDEPENDIENTE: TIPO DE ACTIVIDAD O SECTOR ECONÓMICO DE LA EMPRESA									
Agropecuaria <input type="checkbox"/>		Pesca <input type="checkbox"/>		Minera <input type="checkbox"/>		Manufactura <input type="checkbox"/>		Construcción <input type="checkbox"/>	
Financiera <input type="checkbox"/>		Inmobiliaria <input type="checkbox"/>		Exportación <input type="checkbox"/>		Estudiante <input type="checkbox"/>		Servicios <input type="checkbox"/>	
								Otros <input type="checkbox"/> Especifique: _____	
¿Tiene algún familiar que trabaja en Banco Atlántida? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Nombre: _____ Parentesco: _____									
DATOS DE UBICACIÓN									
Dirección de residencia 1: _____									
Dirección de residencia 2: _____									
Ciudad: _____				Tiempo de residencia: _____					
Teléfono celular: _____				Dirección de internet: _____					
Nombre del arrendador (Si la vivienda es alquilada): _____				Teléfono de residencia: _____					
Envío de correspondencia: Casa <input type="checkbox"/>				Trabajo <input type="checkbox"/>		Apdo. postal <input type="checkbox"/>		No. _____	
								Ciudad: _____	
DATOS LABORALES									
Empresa donde trabaja: _____						Cargo: _____			
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 Fax: _____	
INFORMACIÓN FINANCIERA									
Ingresos mensuales:									
Sueldo: _____		Comisiones: _____		Alquileres: _____		Otros: _____		Total de ingresos: _____	
Especifique fuente de otros ingresos: _____									
Egresos mensuales:									
Gastos familiares: _____		Alquiler o hipoteca: _____		Vehículo: _____		Pago otras deudas: _____		Total de egresos: _____	
Tarjetas de crédito:									
Emisión por: _____		Número de tarjeta: _____		Saldo total: _____		Límite de crédito: _____			
Emisión por: _____		Número de tarjeta: _____		Saldo total: _____		Límite de crédito: _____			
Créditos Bancarios o Comerciales:									
Empresa: _____		Saldo actual: _____		Cuota mensual: _____		Vence en: _____			
Empresa: _____		Saldo actual: _____		Cuota mensual: _____		Vence en: _____			

Figura 8: Solicitud Prestamo/Credito Parte 1

Fuente: Banco Atlántida

ACTIVOS - PATRIMONIOS							
Dirección: _____		Ciudad: _____					
Inmuebles: Tipo de inmueble: Casa <input type="checkbox"/> Terreno <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Especifique: _____							
Valor Comercial: _____		Hipoteca a favor de: _____		Valor de hipoteca: _____			
Vehículo: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Marca: _____ Modelo: _____ Año: _____							
Placa: _____		Valor comercial: _____		Prenda a favor de: _____			
REFERENCIAS							
Familiar: Nombre: _____		Dirección de vivienda: _____		Ciudad: _____			
Teléfono vivienda: _____		Parentesco: _____		Empresa: _____			
Teléfono y Ext.: _____							
Personal: Nombre: _____		Dirección de vivienda: _____		Ciudad: _____			
Teléfono vivienda: _____		Empresa: _____		Teléfono y Ext.: _____			
Comercial: Establecimiento: _____		Teléfono: _____		Ciudad: _____			
Saldo actual: _____							
Bancarias: Entidad: _____		Tipo de Cuenta: _____		No. Cuenta: _____			
Fecha de apertura: _____		Promedio: _____					
Bancarias: Entidad: _____		Tipo de Cuenta: _____		No. Cuenta: _____			
Fecha de apertura: _____		Promedio: _____					
DATOS DEL CÓNYUGUE							
Dirección residencial: _____		Ciudad: _____					
Primer nombre: _____		Segundo nombre: _____		Primer apellido: _____			
Segundo apellido: _____							
No. de identificación: _____		Tipo de identificación: _____		Nacionalidad: _____			
Teléfono vivienda: _____							
Ocupación o cargo actual: _____		Empresa: _____		Teléfono y ext.: _____			
Total ingresos: _____		Total egresos: _____					
DEPENDIENTES ECONÓMICOS							
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Parentesco			
INFORMACIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO / DÉBITO ADICIONAL							
Primer nombre		Segundo nombre		Primer apellido		Segundo apellido	
No. Identidad		Parentesco		Estado civil		Fecha de nacimiento:	
						Año: Mes: Día:	
Ocupación: Asalariado <input type="checkbox"/>		Independiente <input type="checkbox"/>		Estudiante <input type="checkbox"/>		Ama de casa <input type="checkbox"/>	
Otro <input type="checkbox"/>		Especifique: _____		Profesión u oficio: _____			
AUTORIZACIONES Y DECLARACIONES							
1. 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 éste fin provienen de _____ y no son producto de actividad(es) ilícita(s).							
2. 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.							
3. 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 se autorizará, el Banco procederá a la anulación de dicho documento.							
4. 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.							
5. Declaro que toda la información proporcionada en esta solicitud es verdadera y autorizo a Banco Atlántida para su comprobación por cualquier medio. Acepto que, de demostrarse falso testimonio en la información aquí presentada, Banco Atlántida está facultado a dar por terminada cualquier relación establecida, sin que implique responsabilidad alguna para esta institución.							
6. Declaro que _____ soy una persona estadounidense, y _____ tengo vínculo alguno con dicho país. En caso de ocurrir algún cambio en mi estatus de residencia o ciudadanía me comprometo a informarlo al banco.							
7. En cumplimiento a las políticas establecidas por Banco Atlántida, me comprometo a actualizar anualmente a partir de la fecha la información brindada en este documento y cada vez que surja algún cambio en cualquiera de los datos que he proporcionado.							
Firma del Solicitante: _____							
Para uso exclusivo del Banco Solicitud Atendida por: _____				Fecha de ingreso al sistema: _____			

Figura 9: Solicitud Prestamo/Credito Parte 2

Fuente: Banco Atlántida