

Conclusiones

- El personal del área de crédito tiene falencias al momento de procesar la información debido a la falta de capacitación continua ya que la inducción para el ingreso al puesto si existe.
- El departamento de sistemas no realiza el seguimiento, almacenamiento de los tiempos de proceso que involucra a cada proceso del banco, información que puede ser de ayuda para el análisis de mejora continua del banco.
- En el departamento de crédito no se aplica adecuadamente la administración de personal ya que en algunos casos se ha retrasado la salida de vacaciones del personal mismo que puede ocasionar desgaste y resistencia al aprendizaje.
- El área de crédito no cuenta con herramientas de gestión que le permita conocer información oportuna relacionada con la salida de los créditos como por ejemplo si el cliente ha reclamado o no la tardía de salida del crédito.
- El área de crédito no cuenta con el personal suficiente de acuerdo a la demanda de contratos a ingresar, ya que en algunos casos la demanda supera al número de personal encargado.
- El departamento de sistemas no cuenta con proceso de evaluación de plataforma tecnológica para determinar como se encuentra actualmente y tomar acciones que correspondan.

- El monitoreo del flujo de procesos se realiza manual y visualmente y esto puede generar errores de apreciación al momento de evaluar los procesos.