

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas



**Implementación de un proceso de calidad y creación de expediente  
cliente único de una institución financiera**

(Tesis de Licenciatura)

Ingrid Sulay Morales

Guatemala, agosto 2016

**Implementación de un proceso de calidad y creación de expediente  
cliente único de una institución financiera**

(Tesis de Licenciatura)

Ingrid Sulay Morales

Lcda. Thelma Carolina Moreira González (**Asesor**)

Lcda. Marisol Arroyo Carrillo (**Revisor**)

Guatemala, agosto 2016

## **Autoridades de la Universidad Panamericana**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

## **Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas**

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

Decano

**M.A. Ronaldo Antonio Girón**

Vice Decano

**Dra. Ana Rosa Arroyo**

Coordinadora



# UPANA

Universidad Panamericana  
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E. ACCAA .CT.17001-PS.015.2016

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 14 DE JUNIO DE 2016  
ORDEN DE IMPRESIÓN**

**Tutor:** Licenciada Thelma Carolina Moreira González

**Revisor:** Licenciada Marisol Arroyo


**Carrera:** Programa ACCA Administración de Empresas

**Tesis titulada:** "Implementación de un proceso de calidad y creación de expediente cliente único en una institución financiera"

**Presentada por:** Ingrid Sulay Morales

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciada.

  
M.A. César Augusto Custodio Cobari  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas



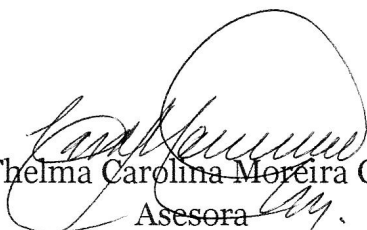
Guatemala, 12 de septiembre de 2015

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad, Guatemala.

Estimados señores:

En virtud de que el trabajo de Tesis con el tema **“Implementación de un proceso de calidad y creación de expediente cliente único en una institución financiera”**, presentado por la estudiante: **Ingrid Sulay Morales**, previo a optar al grado Académico de **“Licenciatura en Administración”** cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable con una puntuación de 70/100 puntos para que continúe con el proceso correspondiente.

Dado en la ciudad de Guatemala, a los doce días del mes de septiembre del año dos mil quince.

  
Lcda. Thelma Carolina Moreira González  
Asesora

cc Archivo

Licda. Marisol Arroyo Carrillo  
Administradora de Empresas  
Colegiado No. 10,728

Guatemala, 07 de diciembre 2015

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad

Estimados Señores:

En virtud de que la Tesis con el tema **“Implementación de un proceso de calidad y creación de expediente cliente único de una institución Financiera”**, presentada por el estudiante: **Ingrid Zulay Morales**, previo a optar al grado Académico de **“Licenciado en Administración de Empresas”** cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



Licda. Marisol Arroyo Carrillo  
Revisora

## Tabla de Contenido

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	iii
<b>Marco conceptual</b>	
1. Antecedentes	1
1.2 Fundación	1
1.3 Fuentes iniciales de recursos	2
1.4 Captación de ahorros y depósitos monetarios	2
1.5 Operaciones activas	2
1.6 Estructura organizacionales	3
1.7 Visión	4
1.8 Misión	4
1.9 Valores institucionales	4
1.10 Objetivos estratégicos	5
1.11 Análisis de la estructura organizacional	6
1.12 Descripción de la situación actual de la institución financiera	12
1.12.1 Análisis de la situación interna	12
1.12.2 Análisis de la situación externa	13
1.13 Herramientas administrativas de análisis	14
1.13.1 Análisis FODA	14
1.13.2. Mapa FODA	15
1.14 Análisis de la situación actual de la institución	15
1.15 Planteamiento del problema	17
1.16 Pregunta de Investigación	17
1.17 Justificación del problema	18
1.18 Objetivos de la investigación	18
1.18.1 Objetivo General	18
1.18.2 Objetivos Específicos	18
1.19 Alcances y límites de la investigación	19

## **Marco teórico**

2.1 El sistema bancario en Guatemala	20
2.1.1 Antecedentes	20
2.1.2 Fundación del Banco de Guatemala	21
2.1.3 Proceso de Modernización del Sistema Financiero Nacional: 1989-1999	21
2.2. Estructura del Banco de Guatemala	22
2.2.1 Junta Monetaria	22
2.2.2 Bancos	23
2.3 Clasificación	23
2.3.1 Bancos comerciales	23
2.3.2 Bancos hipotecarios	23
2.3.3 Bancos de capitalización	24
2.4 Servicios que prestan los bancos	24
2.5 Objetivos de los sistemas financieros	25
2.6 Elementos de los sistemas financieros	25
2.7 Control de calidad	26
2.7.1 Normas de calidad	26
2.7.2 Ventajas de implantar un sistema de gestión de calidad	26
2.7.3 Objetivos de la implementación de expediente cliente único	27
2.7.4 Importancia de la implementación de expediente cliente único	27
2.7.5 Ventajas de un expediente cliente único	27

## **Marco metodológico**

3.1 Tipo de investigación	28
3.2 Sujetos de investigación	28
3.3. Instrumento de recopilación de datos	28
3.4 Diseño de la investigación	29
3.4.1 Programa de actividades	29
3.4.2 Cronograma de investigación	30



## **Resultados de la investigación**

4.1 Muestreo	31
4.2 Presentación y análisis de resultados	32
4.3. Análisis e interpretación de los resultados	46
4.4 Conclusiones	51

## **Propuesta de solución a la problemática**

5.1 Introducción	52
5.2 Justificación	52
5.3 Objetivos de la propuesta	53
5.3.1    Objetivo general	53
5.3.2    Objetivos específicos	53
5.4 Desarrollo de la propuesta	54
5.4.1 Proceso para identificar la existencia de un cliente individual o jurídico	54
5.4.2 Procedimiento para abrir cuentas en agencia	56
5.4.3 Procedimiento para Verificación de Información del Cliente en la Gerencia de Cumplimiento	58
5.4.4 Proceso para la implementación de expediente cliente único (control de calidad).	60
5.5. Estructura organizacional propuesta	62
5.6 Programa de implementación	63
5.7 Presupuesto de la propuesta	64

<b>Referencias</b>	65
--------------------	----

<b>Anexo</b>	66
--------------	----

Cuestionario	
--------------	--

## Lista de Ilustraciones

Ilustración No. 1 Matriz de Ansoff	30
Ilustración No. 2 Proceso para identificar la existencia de un cliente individual o jurídico	55
Ilustración No. 3 Procedimiento para abrir una cuenta en agencia	57
Ilustración No. 4 Procedimiento para verificación de información del cliente En la Gerencia de Cumplimiento	59
Ilustración No. 5 Proceso para la implementación de expediente cliente único (control de calidad)	61
Ilustración No. 6 Programa de implementación	63
Ilustración No. 7 Presupuesto de propuesta	64

## **Resumen**

El presente trabajo fue desarrollado en la institución financiera El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, la cual nació el 4 de diciembre de 1929, el señor Presidente de la República de Guatemala, en ese entonces General Lázaro Chacón, emitió el Decreto No. 1040, mediante el cual se promulgó la Ley de Creación de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Diez meses después, el 6 de octubre de 1930, se inauguró la institución; y el día 07 del mismo mes y año, era emitido el Decreto No. 1098, con el cual se otorgaba vigencia a su Ley Reglamentaria.

El estudio se realizó según lo investigado en el área de administración y tecnología donde se detectó que no cuenta con un proceso definido para verificar la existencia del cliente en la base de datos, este es un proceso importante para la institución el cual lleva a optimizar tiempo, mejorar la calidad de información en el sistema. Asimismo, dentro los objetivos del estudio se analizó la implementación de un expediente cliente único que permita precisión al requerir información los entes fiscalizadores, personal administrativo de la institución, orden y facilidad de búsqueda de los expedientes.

Derivado de la medición de ciertos aspectos o variables del objeto de estudio se aplicó la investigación descriptiva el cual estuvo basado en un cuestionario que consta de catorce preguntas, diez dicotómicas y cuatro abiertas, las cuales permitieron conocer el punto de vista de las personas hacia el problema detectado. Los sujetos de estudio a quienes se les traslado el cuestionario fueron a jefes de agencia y secretarias.

De acuerdo a los resultados obtenidos del estudio se determinó lo siguiente:

Pérdida de información en la implementación de un nuevo software, falta de interés por parte del personal de atención al público el no verificar en la base de datos la existencia del cliente al inicio de relaciones comerciales, carencia de realizar actualizaciones de información en la base de datos, controles que permita un mejor desempeño en la funciones asignados para tal efecto, entre otros hallazgos se encontró que existe un manejo incorrecto del sistema lo que

origina la duplicidad de información incorrecto del sistema lo que origina la duplicidad de información, sin embargo, también el software que utiliza la institución no brinda una alerta sobre clientes existentes.

Otro problema detectado en la institución fue la falta de un control sobre los expedientes relacionados con los clientes es decir, no se tiene unificación de los productos que adquiere un mismo cliente.

Derivado de los problemas encontrados, se presentó una propuesta que tiene como objetivo mejorar en los procesos del sistema y unificación de expedientes, el cual permite brindar un servicio de calidad y optimización de tiempo. Asimismo, se tendrá un mejor orden en cada agencia, permitiendo obtener más espacio en las agencias, además de que la conservación de los expedientes se tendrá en mejor estado, se obtendrá un mejor control, generará mayor conocimiento del cliente, reducirá la duplicidad de información y evitará el extravío de documentos.

## **Introducción**

El objetivo de la presente investigación fue la implementación de un control de calidad para el inicio de relaciones comerciales de un cliente con la institución y la generación de expediente cliente único, con el cual se pretendió encontrar las causas por las cuales existe duplicidad de información en la data, con lo cual se contempla mejorar los procesos y evitar la duplicidad, o falta de información en relación a los datos personales y actividad económica. Asimismo, la implementación de expediente cliente único tiene como objetivo centralizar la información, con el cual se pretende obtener orden y facilidad en la búsqueda de los expedientes, con el cual se pretende tener la oportunidad de mejorar los procesos y así tener un acceso rápido para las consultas.

El capítulo 1 se refiere al marco conceptual el cual se describe en forma breve la reseña histórica de la institución financiera, se cita la misión y visión así como una descripción de los productos que ofrece al mercado actual, análisis de la estructura organizacional y del entorno a nivel interno y externo, haciendo énfasis en la necesidad de contar con procesos que permitan el buen cumplimiento y desarrollo de la funciones. Asimismo, se plantea la problemática, se establece los objetivos de evaluar, establecer, conocer e identificar la causas por el cual existe duplicidad de información en la base de datos y la falta de creación de expediente cliente único, así como la justificación la que permitirá reducir el margen de error en los reportes, los alcances y los límites de la misma estuvieron enfocados al personal de atención cliente jefes de agencia y secretarías.

El capítulo 2 se refiere a marco teórico en el cual se plantea los antecedentes del sistema bancario de Guatemala en (1821) se inició un proceso de transacción hacia un sistema monetario federal o nacional. Porque el control de calidad en los sistemas bancarios y a su vez normas, objetivos como definir las políticas y procedimientos de operación que facilite al personal la integración, seguimiento y control de los procedimientos para la integración de expediente cliente único en una institución financiera.

En el capítulo 3 se refiere al marco metodológico en cual expone el tipo de investigación aplicada a la institución siendo esta la descriptiva y a través de un cuestionario aplicado al personal de agencias.

En el capítulo 4 se describe los resultados de la investigación mediante el muestreo el cual fue aplicado a través del resultado de la formula infinita, obteniendo los resultados de cada una de la preguntas que dieron origen a conocer la problemática real de la institución.

En el capítulo 5 se describe el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada mediante el instrumento denominado cuestionario. Asimismo, las conclusiones del resultado de la investigación

En el capítulo 6 se refiere a la propuesta la cual esta basa en los resultados del estudio desarrollado en la entidad bancaria y el presupuesto que conllevara al implementar la propuesta estará sujeta a evaluación por parte de la junta directiva de la institución bancaria quienes darán el visto bueno para iniciar con el proyecto.

# **Capítulo 1**

## **Marco conceptual**

### **1. Antecedentes de la empresa**

#### **1.1 Reseña Histórica de la Institución financiera**

La creación de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala se llevó a cabo cuatro años después de haber culminado la reforma monetaria y cambiaria del país, realizada de 1924 a 1926; y si en rigor del origen de dicha institución no se conceptúa como parte integrante de tal reforma, sí había sido motivo de consideración por quienes la concibieron y ejecutaron. En efecto, la reforma creó el quetzal como nueva unidad monetaria de Guatemala, puso punto final al desorden existente en la emisión de dinero, creó el Banco Central de Guatemala como único instituto emisor, estabilizó el tipo de cambio y propugnó por un sistema de crédito institucional organizado, éste de acuerdo a la naturaleza de las operaciones pasivas que los bancos estaban autorizados a efectuar. No obstante, dadas las condiciones prevalecientes, el Banco Central de Guatemala fue autorizado para cubrir funciones ajenas a las que son típicas de un banco central de nuestros días, entre ellas la de otorgar préstamos hipotecarios por medio de un departamento específicamente autorizado para tales operaciones

#### **1.2 Fundación**

Como consecuencia de lo anterior, el 4 de diciembre de 1929, el señor Presidente de la República de Guatemala, en ese entonces General Lázaro Chacón, emitió el Decreto No. 1040, mediante el cual se promulgó la Ley de Creación de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Diez meses después, el 6 de octubre de 1930, se inauguró la institución; y el día 07 del mismo mes y año, era emitido el Decreto No. 1098, con el cual se otorgaba vigencia a su Ley Reglamentaria.

### 1.3 Fuentes iniciales de recursos

La nueva institución fue dotada con un capital de un millón y medio de quetzales, (Q.1,000,000.00) distribuidos así: Un millón, (Q.1,000,000.00) de capital pagado y quinientos mil quetzales (Q.500,000.00) como fondo inicial de reserva. Contaría además, para financiar sus operaciones activas, con el producto de la colocación de sus bonos y con parte de las utilidades que obtuviera, ya que en determinadas circunstancias, establecidas por la propia Ley, el excedente de tales utilidades debía ser enterado al Gobierno de la República.

### 1.4. Captación de ahorros y depósitos monetarios

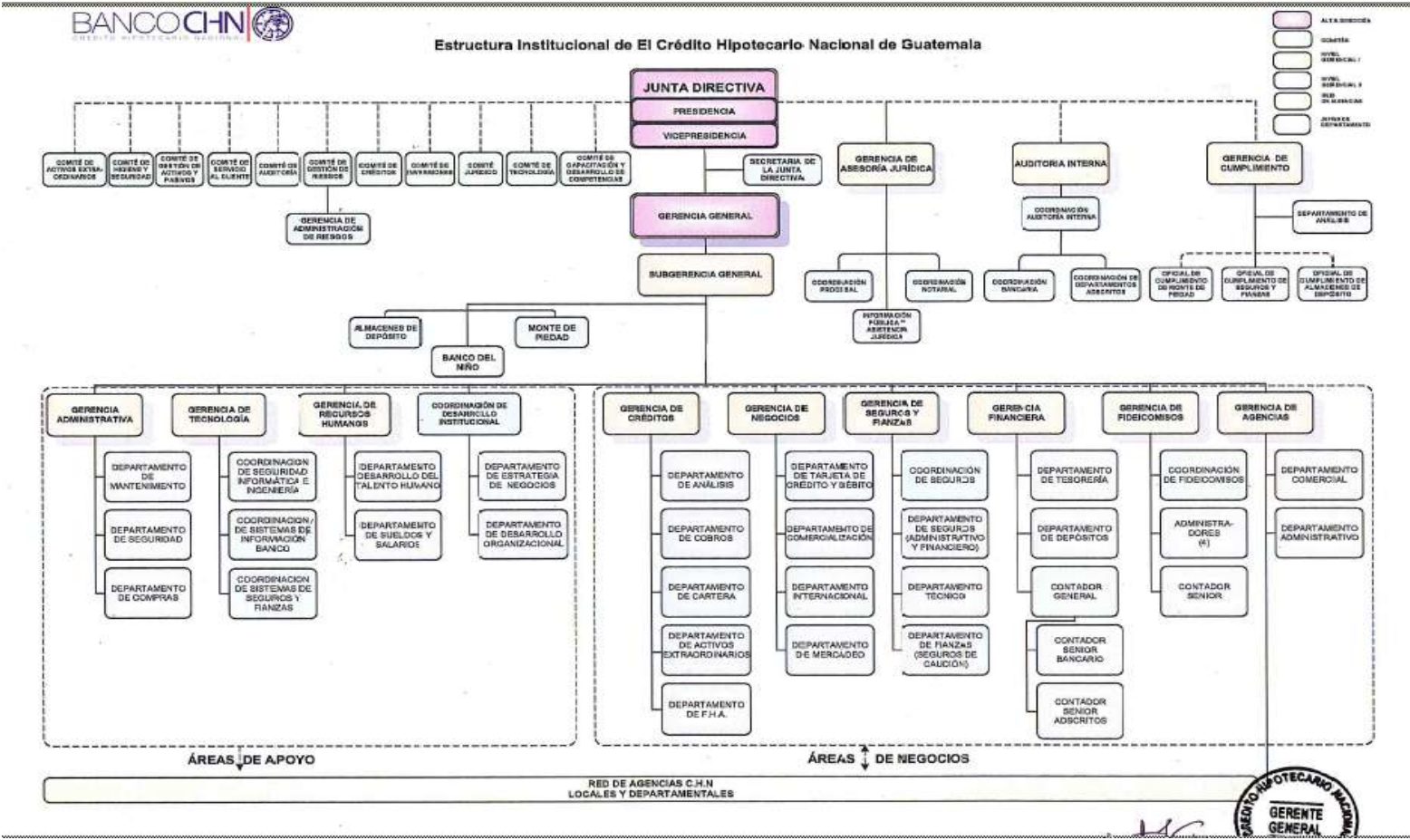
No fue sino hasta siete años después de haber iniciado sus operaciones que El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala fue autorizado para captar recursos por medio de depósitos de ahorro y un año más tarde, el 9 de diciembre de 1938, recibió la correspondiente autorización para recibir depósitos a la vista retirables con cheques.

### 1.5 Operaciones activas

En lo que respecta a sus operaciones activas, El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala recibió el mandato de atender inicialmente, con especial preferencia, préstamos agrícolas con garantía hipotecaria, para luego otorgar créditos con prenda agraria o industrial y financiar la construcción de viviendas baratas.



# 1.6 Estructura Organizacional



Proporcionado por: Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

## 1.7 Misión

Somos una Institución Financiera que cuenta con la garantía incondicional e ilimitada del Estado, que desde 1930 contribuye al desarrollo económico y social del país ofreciendo un portafolio integral de productos y servicio financieros.

## 1.8 Visión

Ser una entidad financiera sólida, confiable, servicial, competitiva e innovadora, que facilite productos y servicios de banca múltiple de alta calidad, para coadyuvar eficazmente al desarrollo de los sectores sociales y productivos del país.

## 1.9 Valores Institucionales

### Honestidad:

Soy transparente, digo la verdad, soy honrado y trabajo con esmero, rectitud y claridad; no oculto nada, ni tomo lo que no me pertenece.

### Responsabilidad:

Trabajo con diligencia y convicción para garantizar el correcto cumplimiento de mis obligaciones, con lo cual contribuyo a generar confianza en los clientes hacia la Institución.

### Lealtad:

Estoy comprometido con "El Crédito" y mi gratitud y trabajo constantes contribuyen al logro de nuestra misión y visión institucionales.

### Respeto:

Trato a todos con la misma consideración con que me gustaría ser tratado; soy cordial, educado, servicial y atento.

### Laboriosidad:

La dedicación y esmero en mi trabajo contribuyen a mi desarrollo personal y al engrandecimiento de mi Institución y de mi país.

## 1.10 Objetivos estratégicos

- El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, de acuerdo a los estándares de regulación financiera, mostrara un fortalecimiento de su posición patrimonial, un resultado positivo de sus operaciones y una adecuada administración de los activos y pasivos financieros.
- Los clientes de EL CHN estarán satisfechos, porque estarán siendo atendidos por una Institución renovada en sus procesos administrativos, con un personal capaz y comprometido con productos y servicios de acuerdo a los requerimientos personales, empresariales, y estatales y con un servicio personalizado y tecnológico de alta calidad.
- EL CHN dispondrá de una estrategia comercial y de servicio que garantice el posicionamiento de la Institución, la comunicación comercial dentro del mercado financiero y la excelente atención a todos nuestros clientes y todos aquellos que nos vean como una opción de servicio de alta calidad y confiabilidad.

## 1.11 Análisis de la estructura organizacional

### Presidencia

El presidente debe tener reconocida capacidad y experiencia en materias bancarias y financieras, ejercerá su cargo a tiempo completo y devengará la remuneración que se establezca en el presupuesto de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, por su calidad de funcionario de la Institución.

### Vicepresidencia

El vicepresidente es la persona representante legal de la Institución. Asimismo, que sustituye al presidente en caso de ausencia de éste o vacancia temporal del cargo; desempeña las funciones que específicamente le asigne la Junta Directiva o el presidente de El Crédito e integra las unidades de Asesoría Específica y Secretaría General.

### Auditoría Interna

Tiene a su cargo la labor permanente de fiscalización y vigilancia de manera preventiva, sorpresiva y selectiva de todas y cada una de las actividades que se desarrollan en la Institución, así como la supervisión y evaluaciones periódicas del sistema de control interno para mantener la seguridad, corrección y eficiencia de todas las operaciones con el fin de proteger los activos de la institución contra fraudes que pudiera ocasionar los propios empleados o terceros.

La Auditoría Interna goza de absoluta independencia de criterio y completa libertad en sus funciones, depende de la Junta Directiva, tienen autoridad plena para fiscalizar las actuaciones de todo el personal de El Crédito en el cumplimiento efectivo de sus responsabilidades, de las leyes, reglamentos y disposiciones internas y externas; en salvaguardar de los intereses de la Institución.

## Gerencia de Cumplimiento

Es la encargada de vigilar el cumplimiento de programas, procedimientos internos y las obligaciones que impone las leyes “Contra el lavado de dinero u otros activos y para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo” y sus reglamentos; así como otras disposiciones administrativas relativas a dicha materia.

La gerencia de cumplimiento establece enlace con las autoridades de la Intendencia de Verificación Especial y debe coordinar con la gerencia general y otras instancias de la Institución la implementación de los programas, normas, procedimientos y controles internos que las citadas leyes establecen y velar porque los mismos se cumplan.

## Secretaría de la Junta Directiva

La secretaría de la Junta Directiva es un órgano administrativo al servicio de ésta. Está a cargo de un secretario designado por la Junta Directiva y tendrá bajo su dependencia al personal auxiliar necesario. Asistirá a las sesiones con voz informativa y está obligado a cumplir los deberes de su cargo entre los cuales están la elaboración de puntos de actas y los que le asignen.

## Gerencia General

Es el órgano administrativo superior de las dependencias y personal de la Institución y depende directamente de la Junta Directiva y del Presidente de El Crédito. Así mismo es la encargada de velar por el cumplimiento de las leyes, acuerdos y disposiciones relacionadas con El Crédito. Así como coordinar con las gerencias y dependencias que la integran, actividades administrativas y técnicas de manera que el Crédito sea competitivo y eficiente, mejorando constantemente para el cumplimiento de la misión, visión, valores, metas y objetivos propuestos.

## Gerencia de Riesgo

Tienen a su cargo la administración de riesgos de crédito, de mercado, tasas de interés, de liquidez, cambiario, de transferencia, operacional y otros a que está expuesta la Institución, con el propósito de identificar, medir monitorear, controlar y prevenir los riesgos.

## Departamento Nacional de Ahorro Banco del Niño

El Banco del niño fue fundado el 26 de septiembre de 1959, mediante acuerdo Gubernativo 859, del Ministerio de Educación y Ministerio de Economía y la Presidencia de la República. Depende directamente de las autoridades superiores de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

En 1972 se le dio el nombre del ilustre “Juan José Orozco Posadas” por su destacada participación en la creación del Departamento Nacional de Ahorro del Niño.

## Almacén de Depósitos

Departamento creado el 14 de febrero de 1935 por medio de acuerdo Gubernativo 1634, cuyo objetivo principal es la recepción de mercaderías nacionalizadas, así como mercaderías que no han pagado impuestos atendidas a través del Almacén Fiscal. Es la primera almacenadora del País, con 70 años en el mercado.

## Monte de Piedad

El departamento de Monte de Piedad adscrito a El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, tiene por objeto realizar operaciones de crédito prendario y todas aquellas de entidades de esta naturaleza.

## Unidad de Acceso a la Información Pública

Tiene como objeto administrar, analizar y resguardar la información que se genere para dar cumplimiento al Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala “Ley de Acceso a la Información Pública”.

## Gerencia de Asesoría Jurídica

Es la dependencia encargada de la asesoría legal a nivel gerencial, consultoría y procuraduría de los distintos órganos que integran la Institución en los asuntos de su competencia y en materia legal como administrativa que le permite la elaboración de dictámenes y opiniones.

## Departamento de Procesos Administrativos

Es el departamento encargado de formular, analizar y someter a consideración del Gerente General, modificaciones, sustitución de la normativa interna, con el objetivo de hacerla más eficiente y dinámica.

## Gerencia de Tecnología

Sirve de apoyo a la gerencia y tiene bajo su responsabilidad proporcionar la actualización de los sistemas de información en general, velar porque se cuente con el software corporativo integrado, modernizar el equipo de cómputo y reestructurar la red de comunicaciones e implementar proyectos que considere convenientes a la Institución, contando con el apoyo de la Gerencia General.

## Gerencia Administrativa

Se encarga de brindar apoyo a la gerencias de negocios, para que éstas puedan alcanzar los objetivos y las metas trazadas, proporcionando el recurso humano, la infraestructura adecuada, vigilar, custodiar e implementar medidas de seguridad para que las diferentes

dependencias puedan desarrollar su labor, bajo las mejores condiciones de seguridad, higiene e imagen.

## Departamento de Mercadeo

Es responsable de velar por la promoción y publicidad de los productos financieros que ofrece la Institución.

## Gerencia de Créditos

Es la dependencia encargada de evaluar solicitudes de personas individuales o jurídicas que requieren un crédito a la Institución, quienes se comprometen en el futuro, a devolver dicho préstamo en forma gradual (cuotas) y con interés adicional que compensa a El Crédito por el servicio.

Asimismo, es encargada de la administración de la cartera de créditos, encaminada a mantener una cartera sana, a través de la adecuada planificación, dirección y control de las actividades, de acuerdo a las disposiciones vigentes.

## Gerencia de Negocios

Tienen como propósito fundamental impulsar los negocios de la Institución, tanto en la captación como en la colocación de los productos y servicios financieros, a través los asesores de negocio. Para la realización un buen desempeño en sus funciones cuenta con el apoyo de las coordinaciones de Banca Personal y Corporativa I, Banca Personal y Corporativa II, Banca Estatal y Municipal, Tarjeta de Crédito e Internacional.



## Gerencia de Seguros y Fianzas

Es una gerencia de Negocios encargada de la administración de las actividades que realizan los Departamentos de Seguros y Fianzas, proponiendo las estrategias idóneas para su rentabilidad.

## Gerencia Financiera

Es la dependencia encargada de invertir los excedentes de liquidez, de procesar y de poner a disposición la información financiera de la Institución y de captar los recursos necesarios para invertirlos en operaciones de crédito a requerimiento de personas individuales y jurídicas.

## Gerencia de Fideicomisos

Gerencia encargada de administrar los activos de una empresa estatal, privada o persona individual retenidos para su debida distribución en una fecha posterior, al cumplimiento de quien será su o sus beneficiarios.

## Gerencia de Agencia

Dentro de sus funciones principales está la de administrar eficientemente la red agencias, con el fin de ofrecer un buen servicio a nuestros clientes y personas que visitan las instalaciones ubicadas a nivel local y departamental, ofreciéndoles productos y servicios que satisfagan sus demandas. Adicionalmente debe evaluar periódicamente la rentabilidad y metas alcanzadas en cuanto a captaciones y colocaciones.

## **1.12 Descripción de la situación actual de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala**

### **1.12.1 Análisis de la situación interna**

Actualmente la Institución cuenta con 807 colaboradores a nivel nacional bajo el renglón 011 comprometidos con el desarrollo y rentabilidad en las captaciones y colocaciones las que permite un sostenimiento Institucional, para el año 2014 y de acuerdo a los resultados condicionado cerró con una utilidad neta Q.10, 076,123.59 en comparación con el año 2013 las utilidades o ganancias fueron de Q.15, 391,721.41. De acuerdo a las evaluaciones el descenso se vio afectado por el bajo rendimiento en las captaciones y colocaciones comerciales.

El Crédito, cuenta con un equipo gerencial multidisciplinario comprometido, dispuestos a realizar el cambio desde la alta gerencia hasta el nivel operativo, las gerencias en su conjunto desarrollan e implementan procesos que le permita a la Institución en engrandecimiento, quienes contribuyen al fortalecimiento de la posición patrimonial y el mejoramiento del resultado de la operaciones financieras entre las cuales se pueden mencionar: Gerencia Financiera, Gerencia Administrativa y Gerencia de Negocio. Además de las actividades y responsabilidades propias de cada una de las áreas de trabajo a su cargo, las gerencias y Departamentos Adscritos como: Seguros y Fianzas, Monte de Piedad, Banco del Niño y Almacén de Deposito, desarrollan un conjunto de proyectos y acciones con el objetivo de lograr el fortalecimiento de la Institución.

El Crédito a nivel interno tiene como objetivo orientar los esfuerzos y así lograr resultados positivos, de acuerdo a los estándares de regulación financiera. Asimismo, ha realizado una serie de indicadores y planes operativos con el objetivo de garantizar que las metas propuestas sean alcanzadas oportunamente.

El Crédito cuenta con la garantía ilimitada del Estado, con una experiencia de 85 años en el sistema financiero, a inicios del año 2014 realizó renovación de imagen con el objetivo de

lograr un posicionamiento en el mercado. De acuerdo al plan operativo 2015 El Crédito Hipotecario Nacional, desea alcanzar un fortalecimiento a través de los productos que ofrece. Asimismo, lograr una posición patrimonial, con el objetivo de obtener un resultado positivo de sus operaciones. Así también, adquirir una adecuada administración de sus activos y pasivos financieros, conjuntamente con la Junta Directiva, equipos gerenciales y colaboradores de la Institución.

### 1.12.2 Análisis de la situación externa

#### Competencia

Las instituciones financieras de Guatemala, son entidades que compiten en cuanto a las tasas de intereses y tecnología, El Crédito es una Institución semiautónoma que ofrece a sus clientes la garantía sostenible en cuentas activas y pasivas derivado que cuenta con la garantía ilimitada del Estado.

#### Económico

En el factor económico se ve afectada la institución derivado a las tasas cambiantes de interés que se realizan, el desempleo incurre a la baja capacidad de adquirir un producto o servicios que ofrece El Crédito Hipotecario Nacional. De acuerdo a lo indicado en el informe de Estabilidad Financiero Guatemala depende de la estabilidad de las economías avanzadas. En la actualidad la recaudación fiscal se encuentra en una fase crítica, la cual no ha permitido llegar a la meta, se considera que la problemática se debe al bajo desempeño de la economía, la cual fue atacada por los empresarios que se niega a cumplir con las obligaciones fiscales, las áreas que se ven afectadas son salud, educación, seguridad y vivienda.

#### Político

La Institución cuenta con la Ley Orgánica Decreto No.25-79 en cual indica que el Crédito tiene la garantía ilimitada del Estado, la cual permite garantizar la seguridad de los fondos de

positados por los clientes. Asimismo, actúa conforme las leyes, normas y políticas que permiten el buen desempeño en las captaciones de cuentas activas y pasivas de acuerdo a lo establecido en dichas normas y políticas. La institución evalúa el sostenimiento financiero, a través del cumplimiento y desarrollo de las funciones que realiza cada colaborador. Asimismo, las instituciones financieras han implementado programas tecnológicos que ayudan a mitigar los riesgos operacionales y con ello cumplir con lo indicado en las citadas leyes.

## 1.13 Herramientas administrativas de análisis

### 1.13.1 Análisis FODA:

(Análisis FO) Identifica y prioriza los factores internos (fortalezas) que le permiten a la Institución aprovechar para cumplir con los objetivos y así lograr un posicionamiento en el mercado, los factores externos (oportunidades) del ambiente que impactan positivamente en el quehacer de la institución, y le permite potenciar sus fortalezas.

(Análisis DA), identifica los factores internos (debilidades) que le impiden a la institución minimizar y neutralizar los factores externos del ambiente (amenazas) que impactan negativamente en el quehacer de la institución y ponen en riesgo el logro de objetivos y resultados o bien dificulta la entrega de los bienes y servicios que la institución brinda a la población.

### 1.13.2 Mapa FODA

#### Factor interno

#### Factor externo

Fortalezas	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantía ilimitada del Estado</li> <li>2. Banco orientado al tema de la vivienda</li> <li>3. Experiencia de 85 años en el sistema financiero</li> <li>4. Equipo gerencia multidisciplinario comprometido</li> <li>5. Renovación de Imagen</li> <li>6. Implementación de nueva campaña publicitaria</li> <li>7. Apertura de nuevas agencias en ubicaciones estratégicas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Demanda creciente de vivienda</li> <li>2. Diversidad de Instituciones del Estado como mercado de negocios</li> <li>3. Clientes insatisfechos con la competencia</li> <li>4. Mercado potencial no bancarizado.</li> </ol>
Debilidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cambios bruscos en la solidez patrimonial</li> <li>2. Procesos lentos en el servicio, derivado al mal manejo del sistema</li> <li>3. No se cuenta con la unificación de cliente único.</li> <li>4. Alta rotación de personal</li> <li>5. Poca reciprocidad de los clientes</li> <li>6. Alta de presencia en varias áreas del la República.</li> <li>7. Prestación de pocos servicios de la banca electrónica.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Injerencia política</li> <li>2. Innovación constante de la tecnología financiera</li> <li>3. Constantes cambios en la regulacion financiera</li> <li>4. Competidores locales e ingreso de nuevos competidores</li> <li>5. Variación en las tasas de interés activas y pasivas</li> <li>6. Creciente desempleo a nivel nacional</li> </ol>

### 1.14 Análisis de la situación actual de la institución

De acuerdo al análisis del FODA se pudo identificar que la Institución tiene debilidad en cuanto a la identificación de los clientes sean estos individuales o jurídicos, derivado de la implementación en los sistemas se ha generado la pérdida de información del cliente o no es congruente, al finales del año 1999 El Crédito contaba con el sistema Zafe, El Crédito ha realizado mecanismo en la adquisición de nuevos sistemas como:

A-banks en el año 2000, plataforma 2003. AS-400 en el 2008 a la fecha, todos estos cambios han sido los que en determinada situación se ha perdido la información de los clientes. En la actualidad las Leyes como: Lavado de Dinero u Otros Activos No. 67-2001 y su reglamento No.118-2002, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. Decreto No.58-2005 y su reglamento Acuerdo Gubernativo No.86-2006, establecen que toda institución financiera deberán obtener sistemas tecnológicos que permita mitigar los riesgos a los cuales están sujetas. Es por ello que la Institución ha realizado la adquisición de sistemas los cuales han representado pérdida de información en la emigración de un sistema a otro.

Actualmente un cliente del Crédito Hipotecario Nacional, cuenta con más de un número que lo identifica como cliente de la institución, derivado que no existe una verificación o consulta previa en la data que permita identificar que la información personal del cliente figura en los registros sistemáticos de la institución.

El Banco Hipotecario de Guatemala, se ubicó en su propio edificio, en la esquina de la 10ª Calle Oriente y Callejón de Córdoba (hoy 6ª Avenida A), en el año de 1961, se inició la construcción del nuevo edificio. El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, ubicado al día de hoy en la 7ª. Avenida 22-77 zona 1, en donde se ubica el archivo general ubicado en el área del sótano con un espacio reducido que no permite contar con la información física de los documentos, en la actualidad han recurrido a otra instalación ubicada en 10a. Av. 1-68 zona 19 La Florida, de acuerdo a la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto No.67-2001 establece en los artículo 21 y 23 de la citada ley la actualización y conservación de registros, en donde las persona obligadas deberán llevar un registro en los formularios que para tal efecto diseñara la Súper Intendencia de Verificación Especial de las personas individuales o jurídicas con las que establezcan relaciones comerciales, dicha información deberán actualizarse durante la vigencia de la relación comercial, y conservarse como mínimo cinco años después de la finalización de la transacción o que la cuenta haya sido cancelada.

En la actualidad El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, utiliza un método de archivo tradicional, con estanterías manejado por dependencias, las partidas contables por orden numérico y expedientes por orden alfabético, los documentos que se dan al inicio de

relaciones comerciales con las institución a través de la red de agencias son resguardos en dichas agencias, los expedientes de préstamos hipotecarios Casaplan, FHA, Microcréditos, Fiduciarios están bajo la custodia de la gerencia de créditos, lo que genera el riesgo de pérdida o extravió de documentos, se puede identificar que no se cuenta con un patrón sistemático de codificación para la identificación de los expedientes.

El archivo es la memoria colectiva de la institución y por tanto es de suma importancia el buen funcionamiento y desarrollo en las gestiones y ordenación de los documentos físicos, en la actualidad no cuenta con un sistema que les permita la localización de los documentos de una manera ordena y ágil, el resultado de tener un sistema de codificación permitirá obtener efectos satisfactorios.

### 1.15 Planteamiento del problema

La implementación de nuevos sistemas ha generado que la información migrada de los clientes individuales y jurídicos no esté completa, en relación a los datos personales y actividad económica. Asimismo, se ha identificado duplicidad en la generación de códigos de clientes.

La creación de una unidad especializada que permitirá llevar un control de calidad en los procesos y la generación de expediente cliente único en el cual figure la documentación de los productos que una persona individual o jurídica, a través de leitz (folder) evitando el riesgo al cual está sujeta la información.

### 1.16 Pregunta de investigación

¿Qué diferencias se observan en la actualidad para ingresar la información en la data, en relación a las herramientas anteriores y la unificación de expediente cliente único?

## 1.17 Justificación del problema

Derivado que El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala es una entidad obligada ante la Súper Intendencia de Bancos, deberá contar con información actualizada, sea esté individual o jurídico, permitiendo reducir el margen de error que los reportes actualmente despliegan al momento que se realizan la validación ante la Súper Intendencia de Bancos. Así también, evitar reparos de la auditoría interna y externa.

## 1.18 Objetivos de la investigación

### 1.18.1 Objetivo general

Determinar los factores o causas que han originado duplicidad de información en la data de la institución y pérdida de información documental.

### 1.18.2 Objetivos específicos

- Evaluar las razones por las cuales no se cuenta con una data de los clientes individuales y jurídicos de una institución financiera.
- Establecer en qué fase del proceso se origina la duplicidad e ingreso de información incompleta en la data.
- Conocer el proceso que conlleva ingresar información de un cliente individual o jurídico en la data de una agencia bancaria.
- Identificar el proceso que conlleva un expediente único con la información de una cartera de productos de una persona individual o jurídica.



## 1.19 Alcances y límites de la investigación

La investigación abarcará las agencias tales como: Agencia Central, Uno, Florida, Roosevelt, Presidenta, Terminal, San Cristóbal, Petapa, Galerías Prima, Plaza San Rafael, Exprés Aéreo, Finanzas, Torre Azul, Reforma, Metronorte, Géminis 10, Quinta Avenida en Zona Uno, Chiquimula, Zacapa, Peten, Gualán, Esquipulas y Puerto Barrios.

El período de la investigación será a partir del primero al treinta de abril del año en curso.

La investigación estará enfocada a los empleados que ingresan la información a la data y formulación del expediente físico.

## **Capítulo 2**

### **Marco teórico**

#### **2.1 El sistema bancario en Guatemala**

##### **2.1.1 Antecedentes**

Después de la independencia de Centroamericana (1821) se inició un proceso de transacción hacia un “sistema monetario federal o nacional. La casa de moneda de Guatemala jugó un papel importante en la circulación monetaria, recurriendo al oro y la plata como materiales para fabricar moneda.

Después de los intentos por reformar el sistema monetario, la Revolución Liberal estableció en 1881 el bimetalismo (oro, plata), como base, y definió el peso como unidad monetaria. El 26 de noviembre de 1925, fue emitido el Acuerdo 826 con el que quedó suprimido el Peso con la sustitución por la nueva moneda “Quetzal”, y se instituye la paridad con el Dólar de los Estados Unidos de América.

Cuando el oro casi había dejado de circular se fundaron bancos particulares, de emisión, depósitos, descuentos. “al inicio del siglo XX funcionaban seis bancos: Agrícola Hipotecario, Colombiano, Americano, de Guatemala, Internacional y de Occidente.

El 14 de Octubre de 1894 se establecen los estatutos para la formación de una nueva sociedad anónima que se denominó Banco de Guatemala, esta sociedad bancaria fue establecida con capital privado de siete socios fundadores. Los estatutos de la entidad fueron publicados hasta el día 17 de Diciembre del mismo año de 1894. El Banco de Guatemala, fue beneficiado por el gobierno, mediante el decreto 552-1898, del 12 de enero de 1898, con el cual le otorgó la venta de papel sellado y timbre en toda la república en forma exclusiva. Los estatutos del Banco de Guatemala fueron publicados hasta el día 17 de diciembre del mismo año de 1894, y sus operaciones las inició en la casa ubicada en la 10 calle 7-69 zona 1 de la ciudad.

### 2.1.2 Fundación del Banco de Guatemala

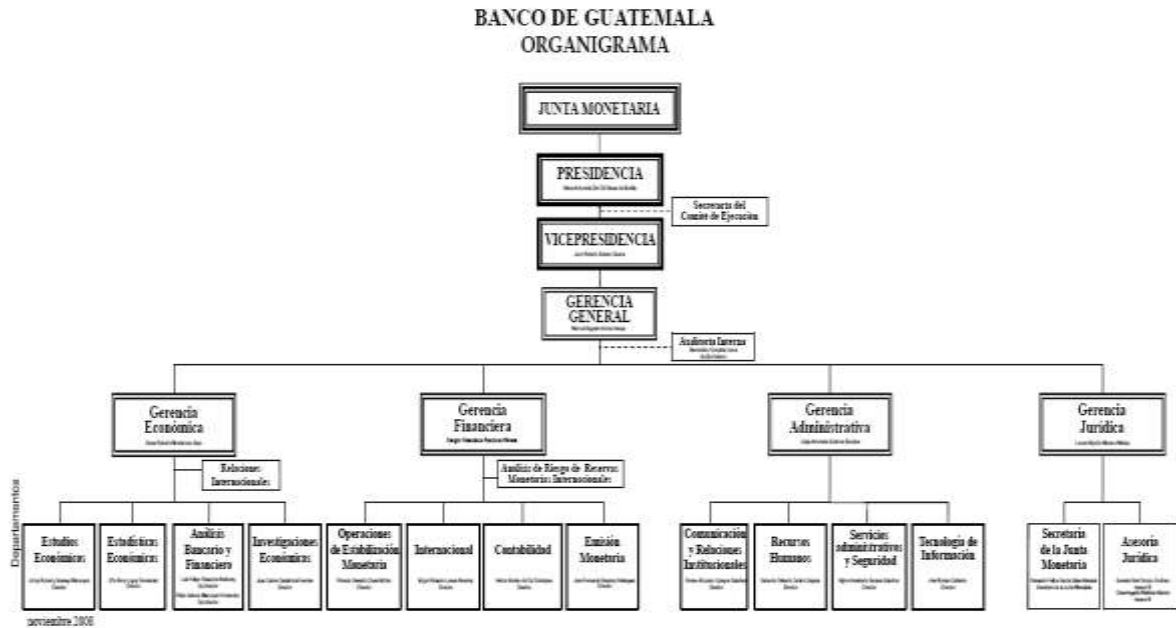
La entidad fue fundada el 30 de junio de 1926 a través del Acuerdo Gubernativo emitido aquella fecha (entidad predecesora), que coronó la obra de la reforma económica del gobierno de Orellana. El Banco de Guatemala (Banguat), es el banco central de la República de Guatemala. Es una institución estatal autónoma con patrimonio propio capaz de adquirir derechos y contraer obligaciones; en 1944-1946 se impulsó la reforma monetaria y bancaria mediante la cual se estableció el Banco de Guatemala, en 1945 ya se contaba con un conjunto de disposiciones legislativas relativas al sistema bancario: la nueva Ley Monetaria; el Decreto 212, que aprueba los Acuerdos de Bretton Woods la inserción de Guatemala en el Fondo Mundial Internacional y la Ley Orgánica del Banco de Guatemala. Actúa como el encargado de centralizar los fondos de las instituciones financieras que conforma el sistema financiero nacional. Asimismo, es el emisor de la moneda nacional denominada quetzal.

La reforma, promovida por los aires renovadores de la Revolución de Octubre en 1944, decidió otorgarle al Banco de Guatemala la calidad de banco estatal y facultad para crear una política monetaria, cambiaria, y crediticia encaminada a establecer las condiciones propicias para el crecimiento ordenado de la economía nacional. El Banco de Guatemala inicio sus operaciones el 1 de julio de 1946 en la casa ubicada en la décima calle siete guion sesenta y nueve zona uno de la ciudad. El primer gerente del Banco fue el licenciado Max Jiménez Pinto.

### 2.1.3 Proceso de Modernización del Sistema Financiero Nacional: 1989-1999

La estructura de la legislación financiera guatemalteca emitida en 1945 y 1946 permitió el ordenado funcionamiento del sistema en sus primeros cuarenta años de vigencia, al concluir la década de los años ochenta resulto cierto que tanto la crisis económica regional, como la liberación bancaria y mercados financieros internacionales, la materia electrónica de computación, telecomunicaciones y la internacionalización de los mercados de valores y capitales rebasaron la concepción.

## 2.2 Estructura del Banco de Guatemala



Fuente: Banco de Guatemala.

### 2.2.1 Junta Monetaria

Es el ente que tiene a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país. Asimismo, vela por la liquidez y solvencia del sistema bancario y financiero nacional, asegurando el fortalecimiento y la estabilidad de la banca privada. El banco de Guatemala funciona bajo la dirección general de la Junta Monetaria, la cual se integra de la siguiente forma:

El presidente del Banco de Guatemala, es nombrado por el Presidente de la República; los ministros de Finanzas Públicas de Economía y de Agricultura, Ganadería y Alimentación, un miembro electo por el Congreso de la República, Asociaciones Empresariales de Comercio, Industria y Agricultura (CACIF). Asimismo, un miembro electo por los presidentes de las juntas directivas de los bancos privados y nacionales, un miembro del consejo superior de la Universidad de San Carlos de Guatemala integran la Junta Monetaria tienen suplente, salvo el Presidente, a quien lo sustituye el Vicepresidente del Banco de Guatemala; a los Ministros del Estado los sustituye los respectivos Viceministros.

## 2.2.2 Bancos

“Un banco es una institución financiera que maneja los fondos (dinero) o su equivalente, como acciones y bonos”. Los bancos son la principal fuente de préstamos, hipotecarios, fiduciarios y prendarios, a pequeñas, medianas y grandes empresas. Las instituciones financieras privadas y estatales permiten que la población se desarrolle en el ámbito de la economía mediante los préstamos otorgados y mejoras de vivienda.

## 2.3 Clasificación

De acuerdo a la ley de bancos se clasifican en: Bancos comerciales, bancos hipotecarios, bancos de capitalización, bancos comerciales e hipotecarios.

### 2.3.1 Bancos comerciales

Son las instituciones financieras privadas y estatales que prestan servicios en cuentas activas y pasivas, quienes pagan o cobrar una tasa de interés por el capital invertido. Los bancos comerciales se enfocan en la captación y colocación de recursos, por medio de depósitos de ahorros en cuentas monetarias y ahorro corriente. Los depósitos son fondos que la persona deja en una institución, los cuales pueden ser retirados cuando así lo desee el titular de la cuenta. Asimismo, el otorgamiento de créditos para el crecimiento del negocio o a personas particulares.

### 2.3.2 Bancos Hipotecarios

En la actualidad son las instituciones que emiten créditos mediante hipotecas o prendarios, y reciben depósitos a plazo fijo mediante el crédito *back to back*, (Son préstamos o créditos otorgados a clientes que manejan operaciones pasivas a plazo fijo, que se constituyen en garantía), con el objeto de invertir en los negociaciones a corto, mediano o largo plazo. En Guatemala el banco que se constituyó con el objetivo de contribuir con la economía en el país a mediados de 1887 la Asamblea Legislativa conoció la solicitud que presentó al gobierno Cristiano

Medina. El Secretario de Estado en el Despacho de Fomento, con instrucciones del presidente de la República, convinieron en que los organizadores se comprometían a fundar una sociedad anónima, denominada Banco Hipotecario de Guatemala, las sociedad se fundaría en Europa, donde sería residencia del Consejo Supremo de Administración. El domicilio sería la ciudad de Guatemala de cuyas leyes dependería su personería jurídica.

### 2.3.3 Bancos de capitalización

La principal función de los bancos centrales es el mantenimiento de la estabilidad de los precios. El control de la inflación requiere que la autoridad monetaria goce de suficiente estabilidad, para que los agentes económicos, mercado y la sociedad puedan confiar en una entidad bancaria o financiera. Los recursos propios de cualquier empresa dependerán de las nuevas aportaciones que se efectuó.

## 2.4 Servicios que prestan los bancos

De acuerdo al tipo de banco, existe una amplia variedad de servicios que ofrecen, los cuales son:

- ✓ Apertura, mantenimiento de cuentas activas y pasivas y cancelación de cuentas
- ✓ Préstamos, hipotecarios, fiduciarios, prendarios y microcréditos
- ✓ Pago y envío de transferencia locales
- ✓ Pago y envío de Western Union y transferencia internacionales
- ✓ Compra y venta de dólares, en efectivo y documento
- ✓ Emisiones de tarjeta de crédito y débito
- ✓ Solicitudes de chequeras
- ✓ Venta y pago de cheques de caja
- ✓ Sobregiros

## 2.5. Objetivos de los sistemas financieros

La tecnología se ha convertido en una herramienta vital para el sistema financiero, derivado al potencial para agilizar y reducir el coste de realizar transacciones financieras, permitiendo a los intermediarios brindar productos y servicios a los sectores económicos personas jurídicas e individuales. De acuerdo a la JM-120-2011 en el artículo 56. Políticas Administrativas, deben contar con política y procedimientos que les permitan tener un conocimiento adecuado de los clientes, con el fin evitar transacciones inusuales a las cuales está sujeta toda institución financiera.

El objetivo que persigue la calidad en los sistemas está orientada a:

- ✓ Incrementar la productividad y satisfacción al trabajo de los profesionales y prestar un servicio eficiente a las empresas o personas
- ✓ Proveer técnicas aplicadas para automatizar el manejo de datos
- ✓ Realizar una planeación eficaz de los sistemas
- ✓ Documentar de una manera eficiente
- ✓ Validar y controlar formalmente la calidad del trabajo realizado
- ✓ Cumplir con los objetivos de la organización financiera en cuanto a productividad de sus sistemas de cómputo

## 2.1 Elementos de los sistemas financieros

1. La tecnología debe funcionar para lo que se pretende
2. Los sistemas de tecnología deben ser viables para el cliente
3. Incorporación a las redes de pago, banco, redes de comercio, cajeros, cooperativas
4. Incorporar a todo el sistema financiero, bancos, empresas, cooperativas de ahorro y créditos
5. El uso de la tecnología tiene que tener viabilidad desde un punto de vista del negocio

## 2.7 Control de calidad

Permite, evaluar, inspeccionar y organizar de una manera efectiva, utilizando eficientemente los recursos y se logre los objetivos establecidos en el sistema financiero. Asimismo, evita las deficiencias satisfaciendo las necesidades del sistema financiero, el control de calidad permite definir los parámetros, indicadores o criterios de medición, el *software* determina índices medibles que son la base de calidad y productividad.

### 2.7.1 Normas de calidad

Una norma de calidad es un conjunto de reglas, parámetros o principios que definen un comportamiento, o regulan un proceso el sistema financiero. Asimismo, controla las directrices para las actividades, diseñadas con el fin de conseguir un grado óptimo en el conocimiento del cliente. Los estándares o normas son los medios para que todos los procesos se realicen por el mismo lineamiento y normas, mientras nos surjan ideas para mejorarlos.

Expectativas de los estándares:

- ✓ Mejora de procesos de *software* acorde a los objetivos estratégicos del sistema financiero
- ✓ Mejora de los productos, dando eficiencia en la entrega o apertura de cuentas activas y pasivas
- ✓ Protección del cliente o usuario, permite la confiabilidad de la información económica de los clientes
- ✓ Brinda protección a la institución financiera

### 2.7.2 Ventajas de implantar un sistema de gestión de la calidad

- ✓ Aumento de beneficios de los sistemas financieros
- ✓ Aumento del número de clientes jurídicos e individuales
- ✓ Motivación del personal, para desarrollar las funciones de una manera eficiente y confiable
- ✓ La fidelidad de los clientes se mantiene
- ✓ Permite la organización del trabajo de una manera confiable



- ✓ Mejora de las relaciones con los clientes
- ✓ Reducción de costes a las instituciones debido a la calidad
- ✓ Crecimiento derivado del aumento de la cuota de mercado

### 2.7.3 Objetivos de la implantación de expediente cliente único

Definir las políticas y procedimientos de operación que facilite al personal, la integración, seguimiento y control de los procedimientos para la integración de expediente único en una institución financiera, facilitando la búsqueda y que reflejen la situación actual de cliente en cuanto a productos y servicios en los que figure una persona jurídica. Asimismo, la implementación a través de sistemas tecnológicos permitirá a la institución obtener expedientes digitalizados los cuales estarán disponibles de una manera efectiva e inmediata al momento de una consulta requerida por las dependencias.

### 2.7.4 Importancia de la implementación de expediente cliente único

Para una institución financiera es importante contar y/o implementar un sistema para evitar la vulnerabilidad de los extravíos, errores en el llenado, falta de control en el manejo por parte del archivo general, duplicidad de los documentos. Asimismo, identificar a los clientes de una manera ágil.

### 2.7.5 Ventajas de un expediente cliente único

- Disponibilidad y unificación de la información documental del cliente
- Seguridad en el resguardo de los documentos
- Minimizar tiempo en la búsqueda
- Evitar extravíos
- Evitar duplicidad de información
- Disminuye el costo de operación
- Mejora el servicio con el cliente
- Confiabilidad de la información

## **Capítulo 3**

### **Marco metodológico**

#### **3.1 Tipo de investigación**

Derivado de la medición de ciertos aspectos o variables del objeto de estudio se aplicará la investigación descriptiva, ya que nos permite buscar, especificar las propiedades importantes de las personas que están relacionadas con la investigación, y así determinar la magnitud de los aspectos de estudio.

#### **3.2 Sujetos de investigación**

De acuerdo a las características de la institución el sujeto de estudio estará enfocada a:

Gerente de Agencia (1)

Asistente de gerencia de agencia (1)

Sub-gerente de Tecnología (1)

Jefes de agencias (17)

Secretarias de Agencia (17)

Archivo General (3)

Total                    40

Compuesto por cuarenta personas, quienes laboran en cada uno de los departamentos, gerencias de la institución y agencias locales tales como: Agencia Central, Uno, Florida, Roosevelt, Presidenta, Terminal, San Cristóbal, Petapa, Galerías Prima, Plaza San Rafael, Exprés Aéreo, Finanzas, Torre Azul, Reforma, Metronorte, Géminis 10, Quinta Avenida en Zona Uno, Chiquimula, Zacapa, Peten, Gualán, Esquipulas y Puerto Barrios.

#### **3.3 Instrumento de recopilación de datos**

El instrumento de recopilación de datos que se implementará está basado en un cuestionario que consta de quince preguntas, diez dicotómicas y cinco abiertas, las cuales permitirán

conocer el punto de vista de las personas hacia el problema que se trata y recopilar la información sobre el grado de conocimiento sobre los temas de la investigación.

El instrumento diseñado está dirigido al personal de atención al público (Secretarías y jefes de agencia, el cual será a través del cuestionario y observación realizada en agencia central en el área de atención al público).

### 3.4 Diseño de la Investigación

#### 3.4.1 Programa de Actividades de Investigación

PROGRAMA DE ACTIVIDADES A REALIZAR EN EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN																																													
Implementación de un Proceso de Calidad o Parametrización y Creación de Expedientes Cliente Único en Inicio de Relaciones y/o Actualización de información en una Institución Financiera.																																													
No.	ACTIVIDADES	TIEMPO EN SEMANAS																																											
		FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE											
	Diagnóstico Integral	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Realizar la evaluación integral a la empresa para definir el tema de	■	■	■	■																																								
2	Desarrollar el marco conceptual del proyecto de investigación					■	■																																						
	Plan de Investigación																																												
3	Elaborar el marco metodológico y técnica de Investigación.									■																																			
4	Elaborar Instrumentos de Investigación y validar Instrumento.									■																																			
5	Recolectar información mediante el instrumento de recopilación de datos.													■	■																														
	Marco Teórico																																												
6	Elaborar la matriz de datos e inicia el estado de arte													■	■																														

### 3.4.2 Cronograma de Investigación

#### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES A REALIZAR

Proceso de Calidad o Parametrización y Creación de Expedientes Cliente Único en Inicio de Relaciones y/o Actualización de Información en una Institución Financiera”.

No.	ACTIVIDADES	DURACIÓN	INICIO	FINALIZA	TIEMPO EN DIAS																																									
					FEBRERO							MARZO							ABRIL							MAYO																				
					14	15	16	17	18	19	20	23	24	25	26	27	28	31	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	
1	Realizar la evaluación integral a la empresa para definir el tema de	7 días	14/02/2015	20/02/2015																																										
2	Desarrollar el marco conceptual del proyecto de investigación	5 días	23/02/2015	13/03/2015																																										
3	Elaborar el marco metodológico y técnica de Investigación.	22 días	23/03/2015	06/04/2015																																										
4	Elaborar Instrumentos de Investigación y validación del Instrumento.	7 días	07/04/2015	13/04/2015																																										
5	Recolectar información mediante el instrumento de recopilación de datos.	9 días	14/04/2015	22/04/2015																																										
6	Elaborar la matriz de datos e inicia el estado de arte	9 días	23/04/2015	01/05/2015																																										

## Capítulo 4

### Resultados de la investigación

#### 4.1 Muestreo

Es el procedimiento mediante el cual seleccionamos una muestra representativa de la población objeto de estudio, la cual nos permite determinar el número de sujetos a los cuales se les trasladará la encuesta.

$$\text{FORMULA: } n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = ?$$

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$N = 116$$

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{1.96 \times 1.96 \times 0.50 \times 0.50 \times 116}{0.05 \times 0.05 (116-1) + 1.96 \times 1.96 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{33.61}{1.0454}$$

$$n = R // 32$$

## 4.2 Presentación y análisis de resultados

### Ilustración No. 1

Gráfica 1: Mejoraría el tiempo en la implementación y creación de expediente cliente único al inicio de relaciones o actualización de datos de los clientes



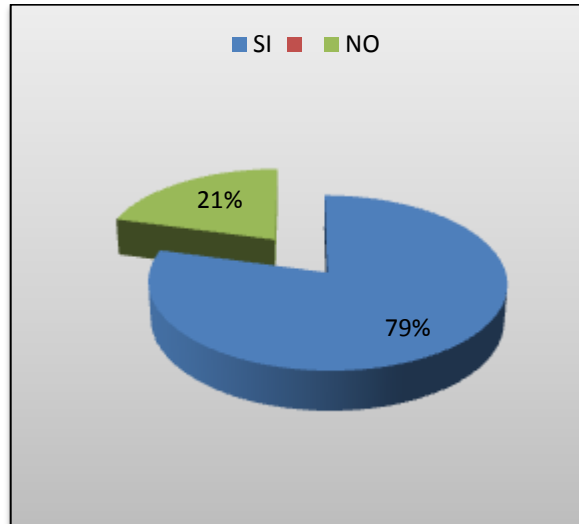
Fuente: Elaboración propia

#### **Análisis:**

Se determinó que el 100% mejoraría la implementación y creación de un expediente cliente único al inicio de relaciones o actualización de datos de los clientes, con el objetivo de centralizar la información, obtener una respuesta rápida al momento de adquirir información de un cliente. Asimismo, manifiesta el personal de atención al cliente (jefes de agencia y secretarías) que se evitaría el extravío de documentos y se obtendría mayor espacio físico en cada una de las agencias a nivel local y departamental.

## Ilustración No. 2

Gráfica 2: El sistema informático de la institución contiene información fundamental, para la identificación de clientes individuales y jurídicos



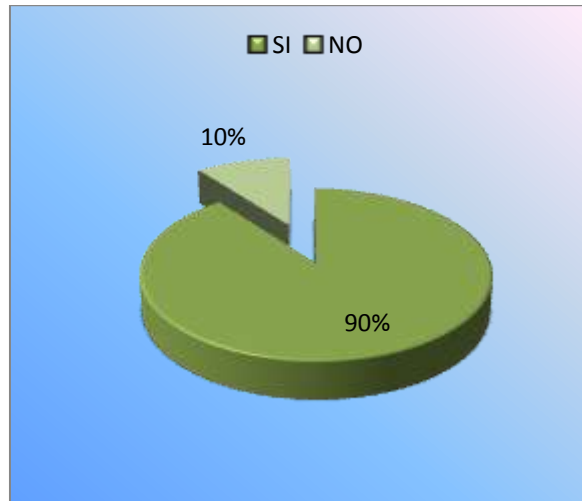
Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis:**

Se determinó que el 79% indica que en la data hay información fundamental de un cliente individual o jurídico, sin embargo un 21% manifestaron que no existían. Considerando las tendencias de respuesta se puede identificar que aún se debe trabajar un veintiún por ciento sobre las mejoras en los sistemas y así garantizar un servicio con agilidad y eficacia.

### Ilustración No. 3

Gráfica 3: Es necesaria la implementación de un proceso de control de calidad, para que previo a la creación de un cliente se pueda consultar en el sistema informático su existencia y no duplicar la información



Fuente: Elaboración propia

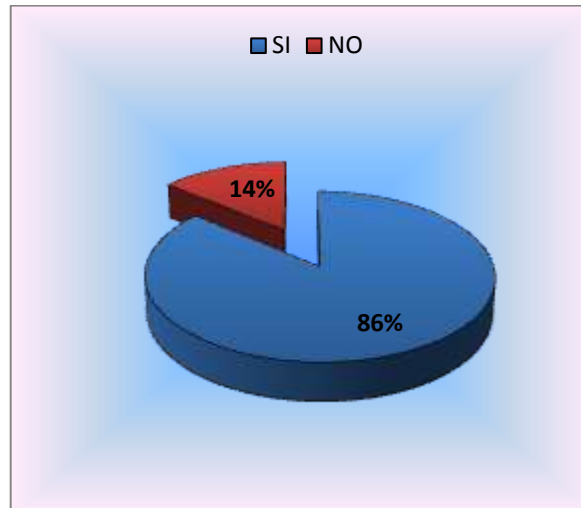
#### **Análisis:**

Con relación a la percepción de los encuestados indican que es importante la implementación de un proceso de control de calidad que permita consultar la existencia de una persona que desee iniciar relaciones comerciales con la institución, un 90% considera que con dicha implementación se estaría mitigando la duplicidad de información en la creación de los clientes, y solo un 10% manifestó que no es fundamental llevar a cabo la implementación.



#### Ilustración No. 4

Gráfica 4: Ha identificado deficiencias de información al momento de crear clientes en el sistema - informático de la institución



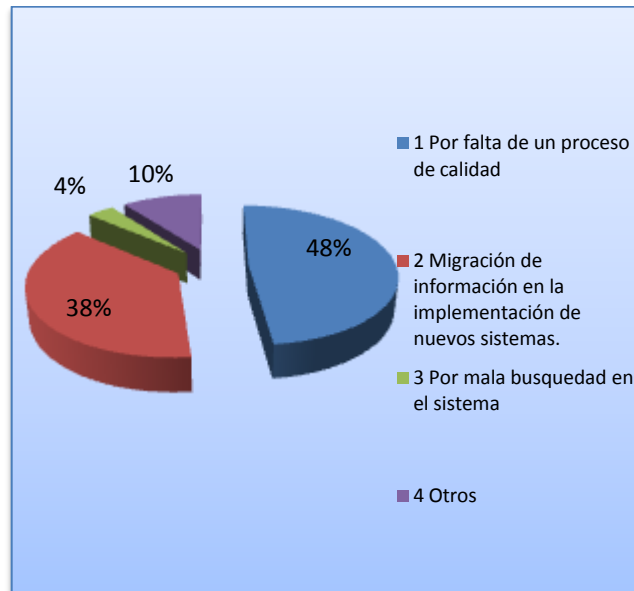
Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

De acuerdo con los resultados, el 86% indica que el manejo en la data le ha permitido identificar deficiencias, tales como clientes con dos códigos, dirección domiciliar incompleta o incorrecta, número de identificación tanto para persona individual como jurídica incorrecta, nombre incompletos, actividad económica que no corresponde al cliente, lo cual no facilita la ubicación real del cliente ocasionando retraso en la atención con los clientes, quienes a su vez buscan un servicio con eficacia y personalizado, mientras que el 14 % indicaron que aún no han identificado deficiencias en la data.

## Ilustración No. 5

Gráfica 5: Mencione que factores o causas origina la duplicidad de información, en el sistema – informático de la institución



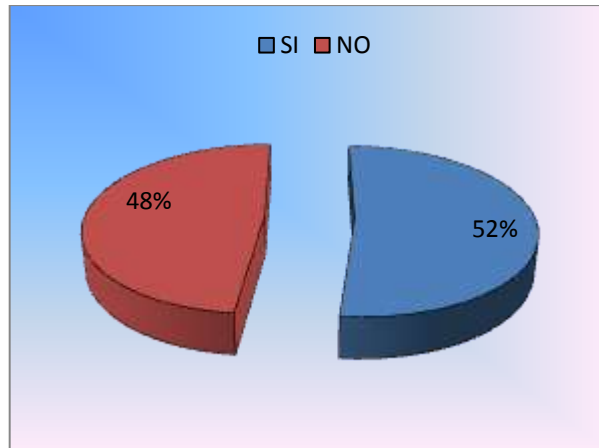
Fuente: Elaboracion propia

### Analisis:

De acuerdo con la encuesta realizada se determinó que dentro de las principales causas que han ocasionado la duplicidad de información, el 48% manifestó que se debe a la falta de un proceso de calidad que permita parametrizar la duplicidad de información, el 38% manifestaron que corresponde a la emigración de la información en la implementación de un nuevo software, el 10% no manifestaron las razones por las cuales se da la dicha duplicidad y 4% manifestó que se debe por la incorrecta búsqueda en el sistema.

## Ilustración No. 6

Gráfica 6: Se facilita la duplicidad de información de los clientes en el proceso de inicio de relaciones comerciales con la institución



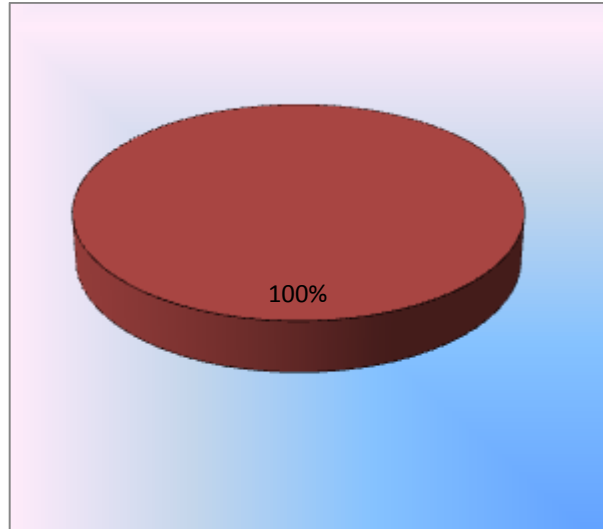
Fuente: Elaboración propia

### Análisis:

De acuerdo con resultados obtenidos se determinó que el 52% manifestaron que la duplicidad de información se debe por carencia de un control que permita identificar la existencia de un cliente por parte del personal de atención al público, mientras que el 48% indicaron que no se debe al inicio de relaciones comerciales del cliente con la institución.

### Ilustración No. 7

Grafica 7: Mencione los factores o causas que han originado la duplicidad de información de los clientes en el sistema informático



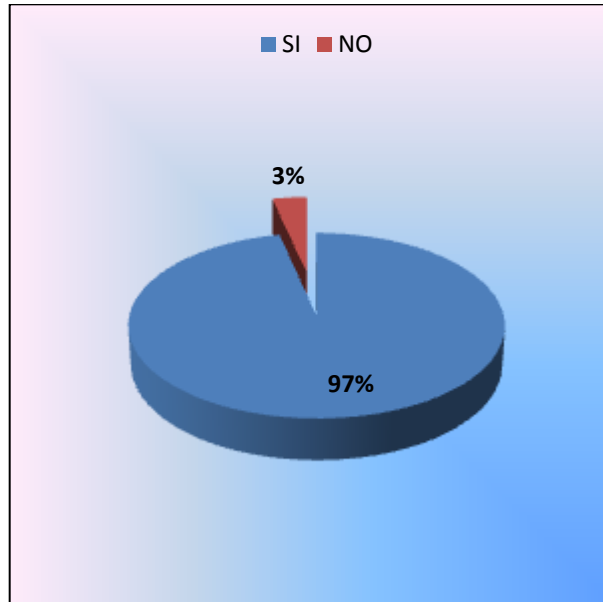
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la encuesta realizada el 100% de respondió que los factores o causas importantes en la duplicidad se debe a:

1. Problemas por errores ortográficos
2. Implementación de un nuevo software
3. Falta de atención al realizar actualizaciones o inicio de relaciones de un cliente con la institución
4. Falta de controles que permita un mejor desempeño en la funciones asignados para tal efecto
5. Falta de diligencia por parte del personal de atención al público
6. Falta de un adecuado manejo del sistema
7. Debilidad en la identificación de clientes
8. Debilidad en el sistema que permite ingresar información ya existente
9. Carencia de un proceso para verificar la existencia del cliente lo que genera duplicidad de información
10. Falta de concentración para verificar si en efecto el cliente ya existe en la base de datos de la institución
11. Falta de conocimiento del manejo de los sistemas

### Ilustración No. 8

Gráfica 8: Mejoraría la búsqueda de información documental de los clientes, con la implementación de expediente cliente único



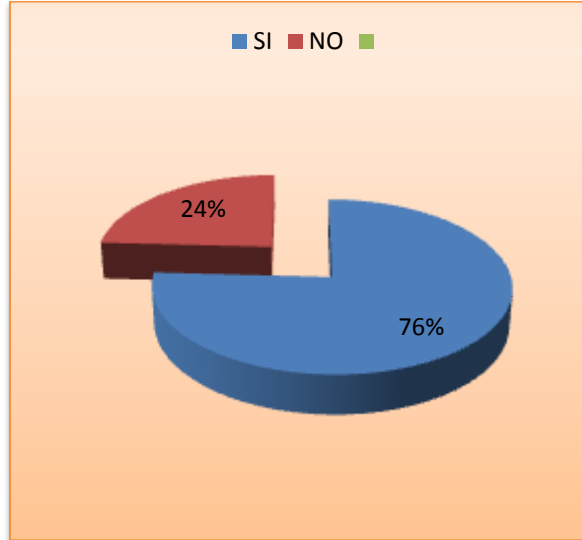
Fuente. Elaboración propia

#### **Análisis:**

Se determinó que el 97% de los encuestados considera que la implementación que conlleva a la generación de expediente único agilizará la búsqueda de información e identificación del cliente con el objetivo de prestar un ser ágil y eficaz que permita la colocación y captación de los productos financieros. Asimismo, permitirá tener un mejor control y centralización de información y el 3% de los encuestados no está de acuerdo con dicha implementación.

### Ilustración No. 9

Gráfica 9: Es conveniente centralizar en la sección de archivo general la documentación de las - cuentas pasivas y activas de los clientes



Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

De acuerdo con lo manifestado por los encuestadores se determinó que un 76% considera que es necesario centralizar la información documental de cuentas activas y pasivas en la sección del archivo general y el 24% no están de acuerdo. Dentro de las razones que los encuestadores indicaron están:

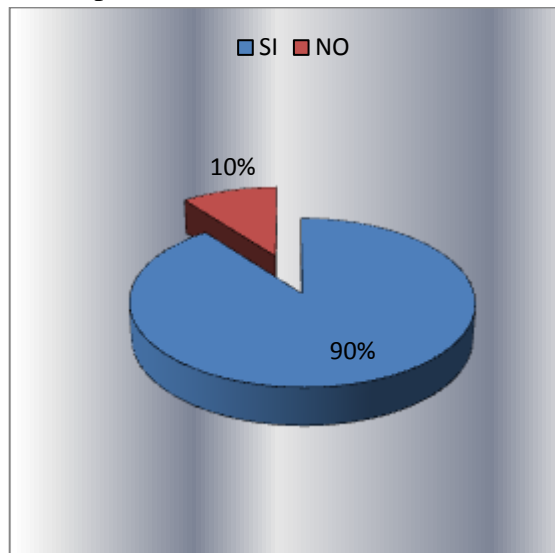
- Obtener acceso de una manera ágil y precisa
- Precisión en la información la cual es requerida por los entes fiscalizadores
- Orden y facilidad en la búsqueda de los expedientes
- Departamentos que requiera información de determinado cliente tengan la oportunidad de que sea un acceso rápido, consideró que sería eficaz para la localización de los expedientes para consulta de cualquiera de la unidades de oficinas centrales que necesitan acceso a dichos expedientes.

Una de las ventajas que generaría la centralización de la información es economizar tiempo y recursos. Asimismo, se tendría un mejor orden en cada agencia, permitiendo obtener más espacio en dichas agencias, además en considerable que exista la conservación de los expedientes en mejor estado, se obtendría un mejor control, generaría mayor conocimiento del

cliente, reduciría la duplicidad de información. Asimismo, se evitaría el extravío de documentos.

### Ilustración No. 10

Grafica 10: Recibe capacitaciones con el objetivo de desempeñar con eficiencia sus funciones



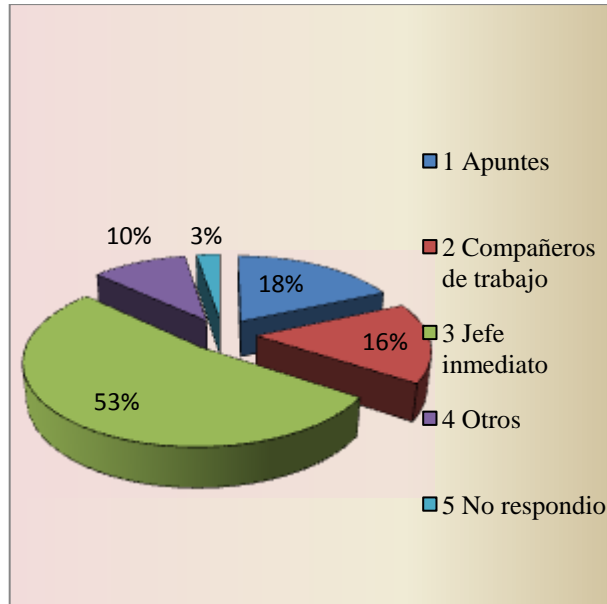
Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

- EL 90% manifestó que recibe capacitaciones en relación a servicio al cliente, reclamos, entre otros, inducción al momento del ingreso a la institución, capacitación sobre el buen manejo de nuevos productos, a pesar de las capacitaciones impartidas al llevarlas a la práctica en los procesos se determina que persisten los errores. Asimismo, las únicas dependencias que ha impartido capacitaciones son la gerencia de RRHH y Gerencia de Cumplimiento, las cuales son impartidas a través de e-learning, conferencias, manuales y correos, en efecto se reciben capacitaciones sin embargo no es a profundidad es impartida en un lapso de una semana en la cual no es posible obtener una capacidad que permita un buen desempeño.
- El 10% de los encuestados manifestó que por el factor de ausencia de personal no participaría en capacitaciones.

### Ilustración No. 11

Gráfica 11: Ha recibido acompañamiento en la realización de sus actividades en la institución financiera, indique:



Fuente: Elaboración propia

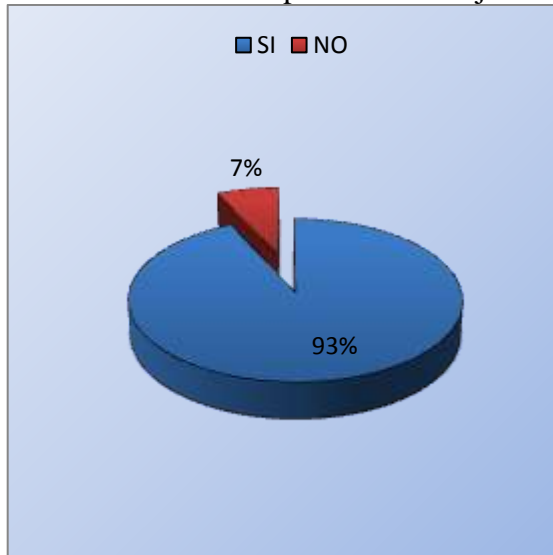
#### Análisis:

Según la información obtenida, un 53% de los encuestados acuden a consultar con su jefe cuando tienen alguna duda, mientras el 18% consultan apuntes y un 16% consultan a sus demás compañeros.



## Ilustración No. 12

Gráfica 12: Le han proporcionado algún documento donde describa las funciones que usted deberá realizar en el puesto de trabajo



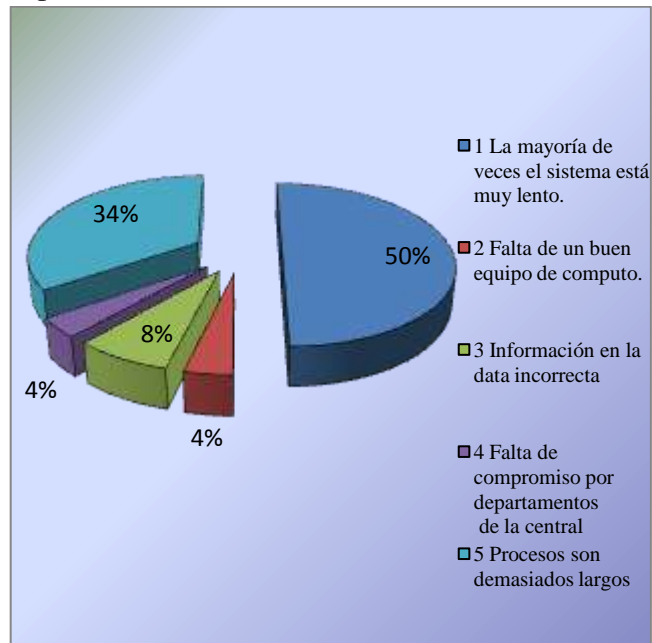
Fuente: Elaboración propia

### Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que el 93% de los encuestados indicaron no tienen manuales y procesos específicos en relación a las aperturas de cuentas, únicamente cuenta con circulares, las cuales resultan complicadas y el 7% indicaron que si cuentan con orientación mediante circulares.

### Ilustración No. 13

Gráfica 13: Mencione algunos de los obstáculos que ha encontrado en el sistema informático para - prestar un excelente servicio a los clientes



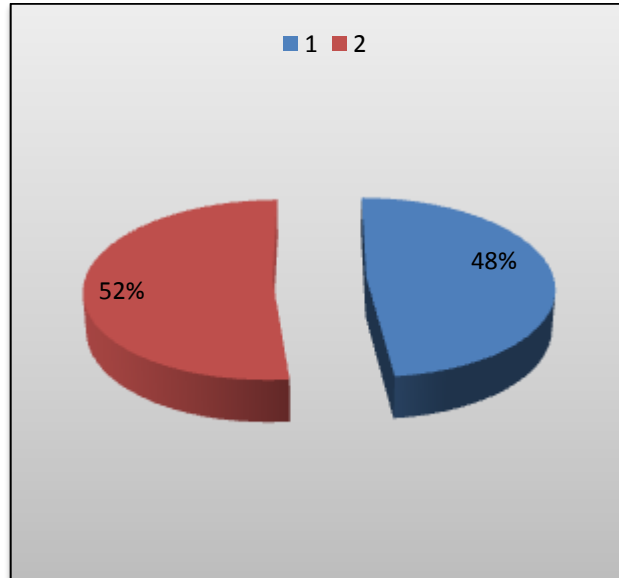
Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

Dentro de los elementos más relevantes o obstáculos que se encuentran para poder prestar un excelente servicio a sus clientes en relación al sistema informático, se determinó que del 100% encuestados un 50% indican que el obstáculo para prestar un buen servicio se debe que el tiempo de respuesta del sistema es muy lento y el 34% se debe a la procesos en los cuales se invierte tiempo por tendencia de ser demasiados largos en solicitar contenido.

### Ilustración No. 14

Gráfica 14: La institución financiera le proporciona recursos tecnológicos para llevar a cabo sus funciones



Fuente: Elaboración propia

#### **Análisis:**

De acuerdo a lo indicado por los encuestados se determinó que el 48% conoce los programas propios de la institución financiera utilizados para realizar el trabajo calificado, entre bastante y mucho, el 4% se ubican en que tienen poco conocimiento para manipulación de los sistemas y realizar un buen desempeño en las funciones.

### 4.3 Análisis e interpretación de resultados

Con el objeto de obtener información que soporte la investigación realizada, se traslado a gerente de agencia, asistente de gerencia de agencia, sub-gerente de tecnología, jefes de agencias, secretarías de agencia, archivo general, el cuestionario fue elaborado con el objetivo de conocer la opinión con relación al ingreso de información que se ingresa a la data, así como unificación de expediente cliente único y poder establecer el diseño de una estructura organización funcional que permita cumplir eficientemente con la información obtenida mediante documentos proporcionados por los clientes como soporte de los productos que adquiera en la institución.

Conforme a lo establecido en las normas, políticas y leyes de la institución se debe de cumplir con los procesos de gestión para la iniciación de relaciones comerciales entre una persona individual o jurídica con la institución y con ello mitigar los riesgos inherentes a lo que está sujeta, por tal razón se dejará a consideración de la Junta Directiva en cuanto a la iniciación de llevar un departamento de calidad basado en el control de unificación de expedientes cliente único y la realización de un proceso que permita consultar en la data la existencia de un cliente, con el objetivo de no duplicar la información en el sistema.

Con relación a las respuestas obtenidas y de acuerdo con los resultados obtenidos a través de la investigación se determinó que los factores o causas que han originado duplicidad de información en la data de la institución y pérdida de información documental se deben a la emigración de la información en la implementación de un nuevo software y la implementación de expediente cliente único permita centralizar, facilitar y minimizar el tiempo de búsqueda de la información.

Según la información obtenida en la pregunta número uno (1), la cual se refiere a crear un expediente cliente único en inicio de relaciones y/o actualización de datos mejoraría los tiempos y el buen manejo del archivo, y de acuerdo a la teoría expuesta en el documento se concluye que el cien por ciento (100%) considera fundamental la creación de un departamento organizacional y funcional que permita la consulta en un corto tiempo los expedientes de los

clientes. Asimismo, se evitaría el extravío de documento y se obtendría mayor espacio físico en cada una de las agencias a nivel local y departamental.

Al consultar al personal de atención al público y personal administrativo en cuanto a la pregunta dos (2) en la cual se manifiesta si considera que en el sistema informático hay información fundamental de un cliente individual o jurídico y de acuerdo a la información obtenida e indicada en la teoría se determinó que el setenta y nueve por ciento (79%) considera que existe información fundamental de un cliente en la data, sin embargo el veintiún por ciento (21%) manifestaron que no existe. Considerando las tendencias de respuesta y la teoría expuesta se puede identificar que aun se debe trabajar por mejorar el servicio con agilidad y eficiencia.

Al trasladar la pregunta tres (3) en la cual se manifiesta la importancia de la implementación de un proceso de control de calidad, sería lo esencial para consultar la existencia de un cliente, y de acuerdo a la teoría en la cual se manifiesta que es fundamental para evitar la duplicidad de información de los clientes los encuestados indican que con dicha implementación se estaría mitigando la carga de información en la data.

De acuerdo a la pregunta cuatro (4) en la cual se pregunta si el manejo en la data le ha permitido identificar deficiencias, el ochenta y seis por ciento (86%) de los encuestados indican que en efecto han identificado deficiencias tales como: clientes con dos (2) códigos de clientes, dirección domiciliar incorrecta o incompleta, número de identificación y nombres incompletos de los clientes, obteniendo resultados negativos al momento querer comunicarse con el cliente.

Según a la pregunta cinco (5) se solicita indiquen cuales han sido las causas por las que se ha duplicado la información de un cliente, el cuarenta ocho por ciento (48%) de los encuestados manifiestan que se debe a la falta de un proceso de calidad que permita parametrizar la duplicidad de información.

Al consultar al personal que cuanto si considera que la duplicidad de la información se origina en la fase de inicio de relaciones de un cliente con el Banco y la teoría expuesta en el trabajo de investigación el cincuenta y dos por cientos (52%) manifestó que dicha duplicidad se debe por carencia de un control que permita identificar la existencia de un cliente, mientras que el cuarenta y ocho por ciento (48%) indica que no se debe al inicio de relaciones comerciales del cliente con la institución, sino a la emigración de información en los cambios de sistemas que se han originado.

De acuerdo a la pregunta siete (7) en la se debe manifestar cual es factor o causa por el cual existe duplicidad de información en el sistema informático y de acuerdo a lo indicado en la teoría se concluye que los factores de duplicidad se debe a errores ortográficos, la implementación de nuevos software, falta de controles que permita un mejor desempeño en la funciones asignadas para tal efecto, falta de diligencia por parte del personal de atención al público, y carencia de un proceso que permita verificar la existencia de un cliente.

Al trasladar la pregunta ocho (8) en la cual se indica si considera que la implementación que conlleva a la generación de expediente único agilizará la búsqueda de información e identificación del cliente y de acuerdo a la teoría en la cual se manifiesta la importancia de implementar un departamento organizacional que permita llevar el control de los expedientes que conforma la información de los productos adquiridos por los clientes, los encuestados indica que dicha implementación permitirá tener mejor control y centralización de información.

De acuerdo a la pregunta nueve (9) en la cual se indica si es importante que la información de un cliente individual o jurídico se deba centralizar en la sección de archivo general de la institución y lo indicado en la teoría en la cual se manifiesta que es importante de dicha implementación se realice, los encuestados consideran que es necesario con el objetivo de obtener acceso a las consultas de los expedientes de una manera ágil y precisas. Asimismo, obtener orden en la búsqueda de la información.

Según lo indicado por los encuestados en la pregunta diez (10) en cual se manifiesta que participaría en capacitaciones para desempeñar con eficiencia su trabajo, el noventa por ciento (90%) indican que han recibido capacitaciones en relación a la atención al público, sin embargo al llevarlas a la práctica se determina que es necesario profundizar los talleres y que se deberán dar seguimiento o la realización de reuniones semanales para exponer los errores identificados, con el objetivo de mejorar el servicio y minimizar tiempos en las actividades que conlleva cada proceso.

Al trasladar la pregunta once (11) en la cual se indica si consulta o tiene duda en la realización de un proceso, y según lo indicado en la teoría existe coincidencia, derivado que un cincuenta y tres por ciento (53) de los encuestados manifestaron que acuden a consultas con el jefe y el resto del personal indicaron que las consultas las realizan a través de los apuntes realizados durante las capacitaciones.

De acuerdo a la pregunta doce (12) la cual hace referencia si en el departamento en cual desarrolla las funciones cuentan con manuales, normas y procedimientos por escrito de los distintos procesos que realicen, y de acuerdo a la teoría en la cual se describe la importación de obtener manual de procesos, políticas y leyes que permita el buen desempeño de las funciones, de acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que el noventa y tres por ciento (93%) de los encuestados no poseen manuales de procesos.

Al consultar al personal encuestado referente a lo indicado en la pregunta trece (13) en donde se hace mención de alguno de los obstáculos que encuentran para poder prestar un excelente servicio a los clientes en relación al sistema informático, y de acuerdo a lo indicado en la teoría el resultado es consistente con los resultados obtenidos mediante de la encuesta en donde el cincuenta por ciento manifestaron el mal servicio prestado a los clientes y usuarios de la institución se debe al tiempo de espera en la realización una transacción, lo que se indica que el sistema no cuenta con la velocidad de respuesta que se desearía obtener para prestar un buen servicio.

De acuerdo a la pregunta catorce (14) la cual hace referencia al conocimiento de los programas propios de la institución bancaria que un colaborador deberá obtener para la buena utilización y desarrollo de las funciones y la teoría indicada anteriormente en el documento de investigación es consistente el cuarenta y ocho por cientos (48) manifestó que domina bastante el manejo del sistema, mientras que el otro cuarenta y ocho por ciento (48%) indica manejar mucho los programas para la realización de la funciones, no obstante es importante mejorar los tiempos de respuesta por parte del sistema, con el objetivo de prestar una buena atención al público.



#### 4.4 Conclusiones de la investigación

De acuerdo con los resultados obtenidos a través de la investigación se determinó que los factores en los que se incurre la duplicidad de información se debe a la falta de una capacitación o de un proceso que les permita parametrizar o realizar la consulta de un cliente en la data. Asimismo, otra de las causas se debe a la emigración de información en la implementación de nuevos softwares.

Al consultar al personal entrevistado en relación a establecer en qué fase del proceso se origina la duplicidad de información en la data manifestaron que se debe por la falta de conocimientos del sistema y carencia de procesos que les permita el buen desarrollo de las funciones.

De acuerdo con la investigación realizada a través del instrumento del cuestionario se determinó que es muy importante tener el conocimiento de los procesos para la realización de las funciones y así lograr un buen desempeño laboral por parte de los colaboradores, Asimismo, el contar con procesos se mitigaría los errores a los cuales esta inherente la institución.

Según el cuestionario en el cual hace referencia de la implementación de expediente cliente único, los resultados fueron satisfactorios derivado que el personal de atención al público y administrativo manifestó que dicha implementación permitiría obtener acceso a las consultas de expedientes de una manera segura, ágil, rápida y conservación de los expedientes en buen estado, mejor control. Asimismo, se evitaría el extravió de documentos.

## **Capítulo 5**

### **Propuesta de solución a la problemática**

#### **5.1 Introducción**

Derivado de la investigación realizada a través del cuestionario y las personas encuestadas se determinó lo importante que es la implantación de un proceso de control de calidad al inicio de relaciones del cliente con la institución. Asimismo, la implementación de expediente cliente único el cual permitirá centralizar la información que conformara el expediente del cliente. El diseño de los procesos permitirá identificar, definir la situación problemática que se tiene en la actualidad.

#### **5.2 Justificación**

Esta investigación está motivada por el interés en lograr un mejor desempeño dentro del proceso de inicio de relación comercial entre nuevos clientes y la institución, para lo cual se desarrollará una herramienta orientada a ofrecer asistencia al personal de atención al público la cual permitirá identificar si en la data figura el cliente.

En la investigación se pudo determinar la carencia de la implementación de expediente cliente único el cual es un método orientado al mejoramiento y manejo de información a través de los documentos que conforman un expediente, debido a la realidad actual se debe tomar medidas que permitan obtener el acceso con facilidad, seguridad, rapidez de la información que se requiera de un cliente mediante la técnica de control de calidad adoptando soluciones evidentes y con nivel de creatividad para abordar las técnicas altamente especializadas que buscan la automatización.

## 5.3 Objetivos de la propuesta

### 5.3.1 Objetivo General

Obtener la estructura de un proceso de calidad que permita el desarrollo de las actividades con eficiencia y la creación de expediente cliente único para la unificación de información, tomando como base el análisis experimental, objetivo y crítico del personal encargado de atención al público.

### 5.3.2 Objetivo específicos

1. Establecer un proceso de calidad para obtener resultados satisfactorios en la creación de clientes en la data, con el objetivo de solucionar los problemas de duplicidad de información.
2. Describir las tendencias y características generales de los procesos de control, que identifiquen las debilidades y potencialidades para la generación de cliente en la data.
3. Evaluar la efectividad del control de calidad y la implementación de expediente cliente único, facilitando la efectividad de manera que su aplicación conduzca a conclusiones objetivas.
4. Implementar el control de calidad y la implementación de cliente único el cual demuestre ser más eficaz en el desarrollo de la fase de conceptualización de nuevos clientes.

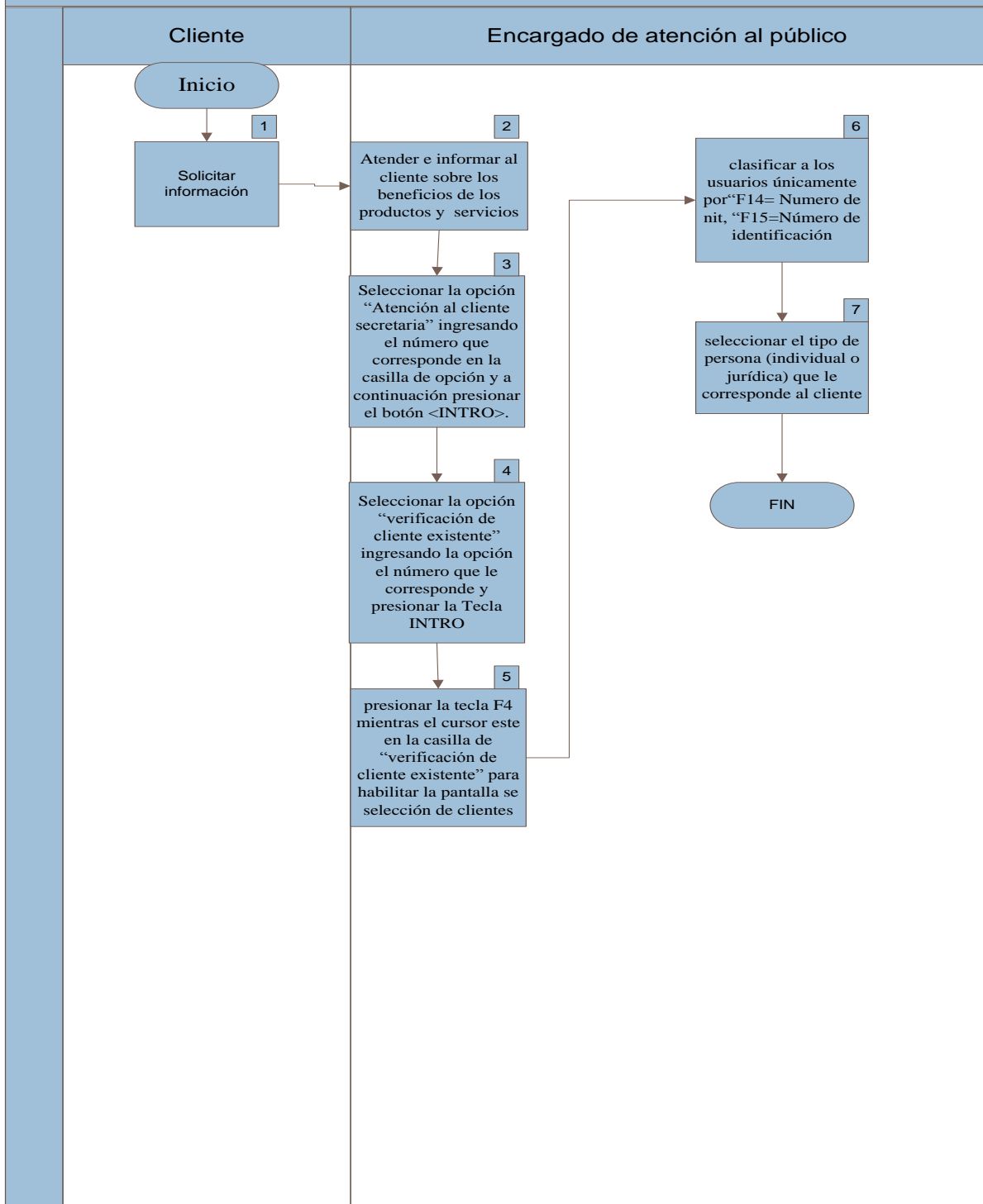
## 5.4 Desarrollo de la Propuesta

### Fase inicial

#### 5.4.1 Proceso para identificar la existencia de un cliente individual o jurídico.

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicitar información relacionada a los productos que cuenta la institución tanto en cuentas activas y pasivas.	Cliente
2	Atender e informar al cliente sobre los beneficios de los productos, servicios y los requisitos para abrir la cuenta.	Auxiliar Administrativo
3	Seleccionar la opción “Atención al cliente secretaria” ingresando el número que corresponde en la casilla de opción y a continuación presionar el botón <INTRO>.	Auxiliar Administrativo
4	En la siguiente pantalla deberá seleccionar la opción “verificación de cliente existente” ingresando la opción el número que le corresponde y Presionar la Tecla INTRO.	Auxiliar Administrativo
5	En la siguiente pantalla deberá presionar la tecla F4 mientras el cursor este en la casilla de “verificación de cliente existente” para habilitar la pantalla se selección de clientes.	Auxiliar Administrativo
6	En la siguiente pantalla podrá clasificar a los usuarios únicamente por “F14=NIT “F15=Número de identificación”, con las opciones mencionadas deberá buscar al cliente, si el cliente existe deberá marcarlo con la opción 1=Seleccionar y Presionar la Tecla INTRO. Si el cliente no existe deberá ingresar los datos correspondientes, para lo cual deberá presionar la tecla “F6=Agregar”.	Auxiliar Administrativo
7	En la siguiente pantalla deberá seleccionar el tipo de persona (individual o jurídica) que le corresponde al cliente para lo cual solo será necesario colocar el cursor en la línea que le corresponde y Presionar la Tecla Presionar la Tecla INTRO.	Auxiliar Administrativo
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

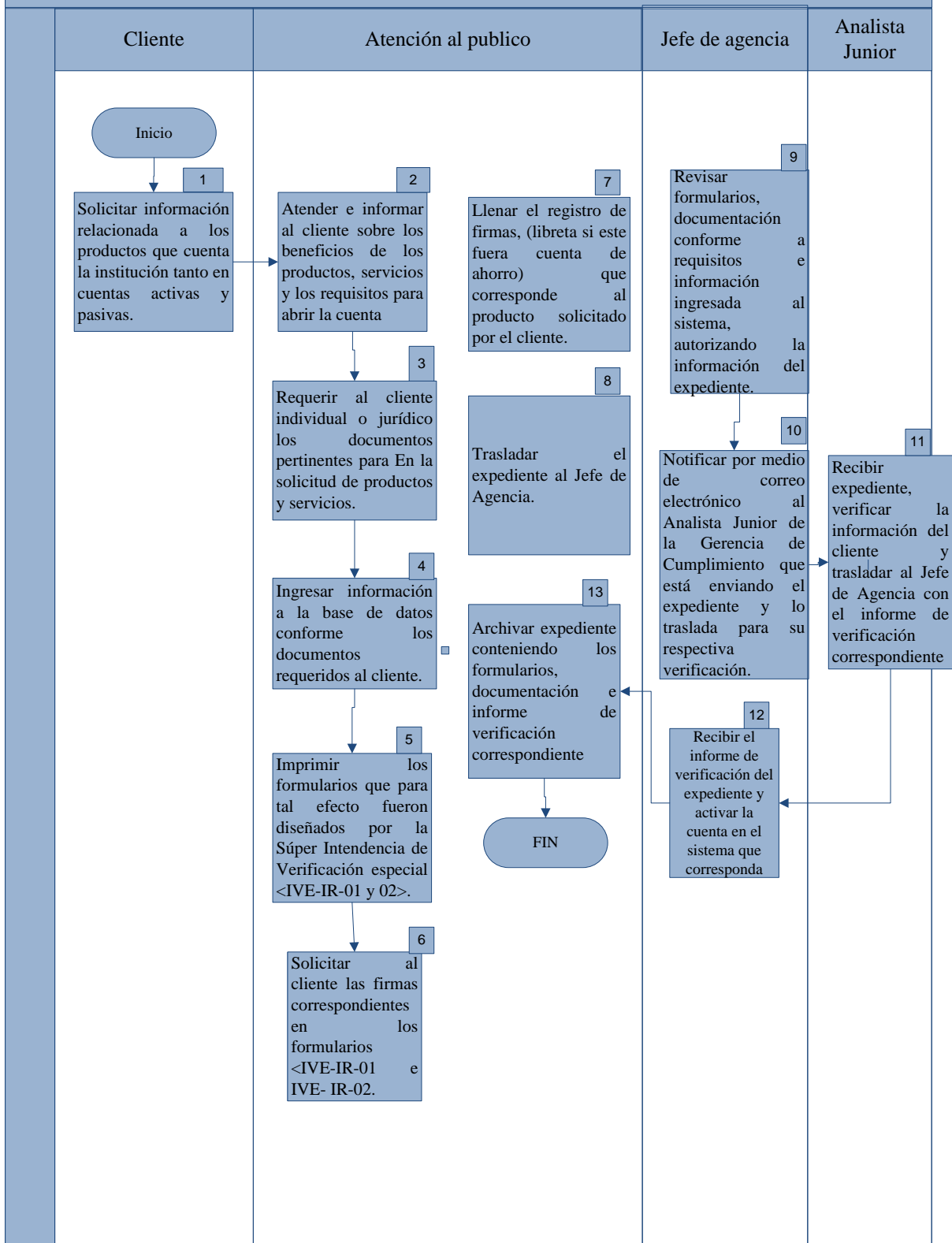
Proceso de control al inicio de relaciones de una persona individual y jurídica.



#### 5.4.2 Procedimiento para abrir cuentas en agencia

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicitar información relacionada a los productos que cuenta la institución tanto en cuentas activas y pasivas.	Cliente
2	Atender e informar al cliente sobre los beneficios de los productos, servicios y los requisitos para abrir la cuenta.	Auxiliar Administrativo
3	Requerir al cliente individual o jurídico los documentos pertinentes para su constitución, sus datos generales y de los beneficiarios, cuando fuere más de un beneficiario deberá hacerse constar los porcentajes a que tendrá o tiene derecho cada uno de ellos.	Auxiliar Administrativo
4	Ingresar información a la base de datos conforme los documentos requeridos al cliente.	Auxiliar Administrativo
5	Imprimir los formularios que para tal efecto fueron diseñados por la Súper Intendencia de Verificación especial <IVE-IR-01 y 02>.	Auxiliar Administrativo
6	Solicitar al cliente las firmas correspondientes en los formularios <IVE-IR-01 y 02>.	Auxiliar Administrativo
7	Llenar el registro de firmas, (Libreta si este fuera cuenta de ahorro) que corresponde al producto solicitado por el cliente, con los datos del titular de la cuenta, requerir firma al cliente y solicitar autorización a Jefe de Agencia, quien firmará y sellará la cartola.	Auxiliar Administrativo
8	Trasladar el expediente al Jefe de Agencia.	Auxiliar Administrativo
9	Revisar formularios, documentación conforme a requisitos e información ingresada al sistema, autorizando la información del expediente con su firma y sello en el área de los documentos que corresponda.	Jefe de Agencia
10	Notificar por medio de correo electrónico al Analista Junior de la Gerencia de Cumplimiento que está enviando el expediente y lo traslada para su respectiva verificación.	Jefe de Agencia
11	Recibir expediente, verificar la información del cliente y trasladar al Jefe de Agencia con el informe de verificación correspondiente. En caso de que la verificación no sea favorable, se debe solicitar al Jefe de Agencia los documentos necesarios para completar el expediente.	Analista Junior de la Gerencia de Cumplimiento
12	Recibir el informe de verificación del expediente y activar la cuenta en el sistema que corresponda. Trasladar el expediente al Auxiliar Administrativo. Nota: Se debe activar la cuenta hasta que la verificación de la Gerencia de Cumplimiento sea favorable.	Jefe de Agencia
13	Archivar expediente conteniendo los formularios, documentación e informe de verificación correspondiente.	Auxiliar Administrativo
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

## Procedimiento para abrir cuentas en Agencia

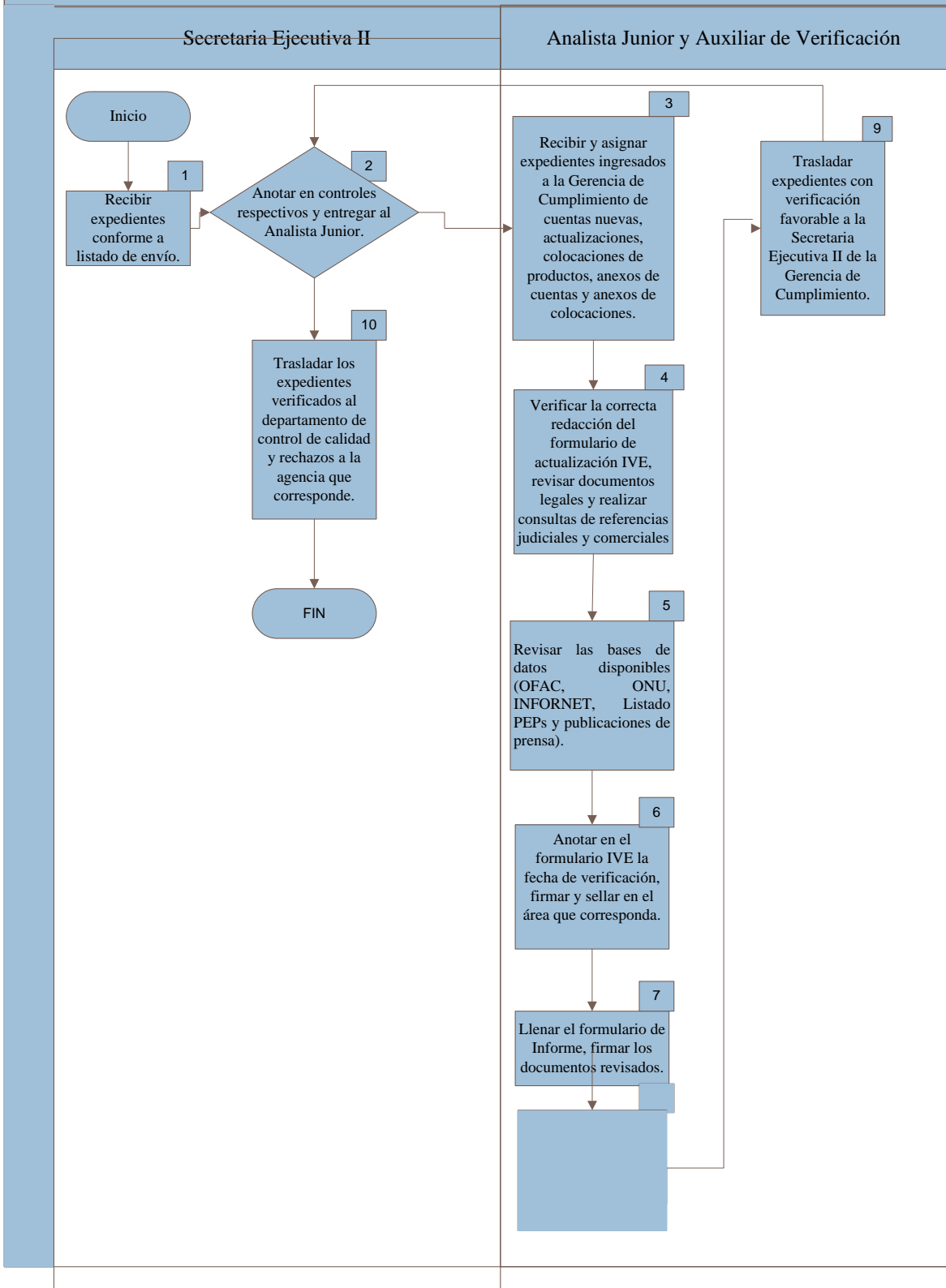


### 5.4.3 Procedimiento para Verificación de Información del Cliente en la Gerencia de Cumplimiento

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recibir expedientes conforme a listado de envío.	Secretaria Ejecutiva II
2	Anotar en controles respectivos y entregar al Analista Junior el expediente de la cuenta de depósitos “Ahorro Visionario”.	Secretaria Ejecutiva II
3	Recibir y asignar expedientes ingresados a la Gerencia de Cumplimiento de cuentas nuevas, actualizaciones, colocaciones de productos, anexos de cuentas y anexos de colocaciones.	Analista Junior
4	Verificar la correcta redacción del formulario de actualización IVE, revisar documentos legales y realizar consultas de referencias judiciales y comerciales.	Analista Junior y Auxiliar de Verificación
5	Revisar las bases de datos disponibles (OFAC, ONU, INFORNET, Listado PEPs y publicaciones de prensa). Nota: INFORNET, se consulta únicamente en expedientes de captaciones.	Analista Junior y Auxiliar de Verificación
6	Anotar en el formulario IVE la fecha de verificación, firmar y sellar en el área que corresponda.	Analista Junior y Auxiliar de Verificación
7	Llenar el formulario de Informe, firmar los documentos revisados.	Analista Junior y Auxiliar de Verificación
8	Colocar estado de cuenta verificada en el sistema, si el expediente corresponde a cuenta nueva.	Analista Junior
9	Trasladar expedientes con verificación favorable a la Secretaria Ejecutiva II de la Gerencia de Cumplimiento.	Analista Junior
10	Trasladar los expedientes verificados al departamento de control de calidad y rechazos a la agencia que corresponde.	Secretaria Ejecutiva II
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		



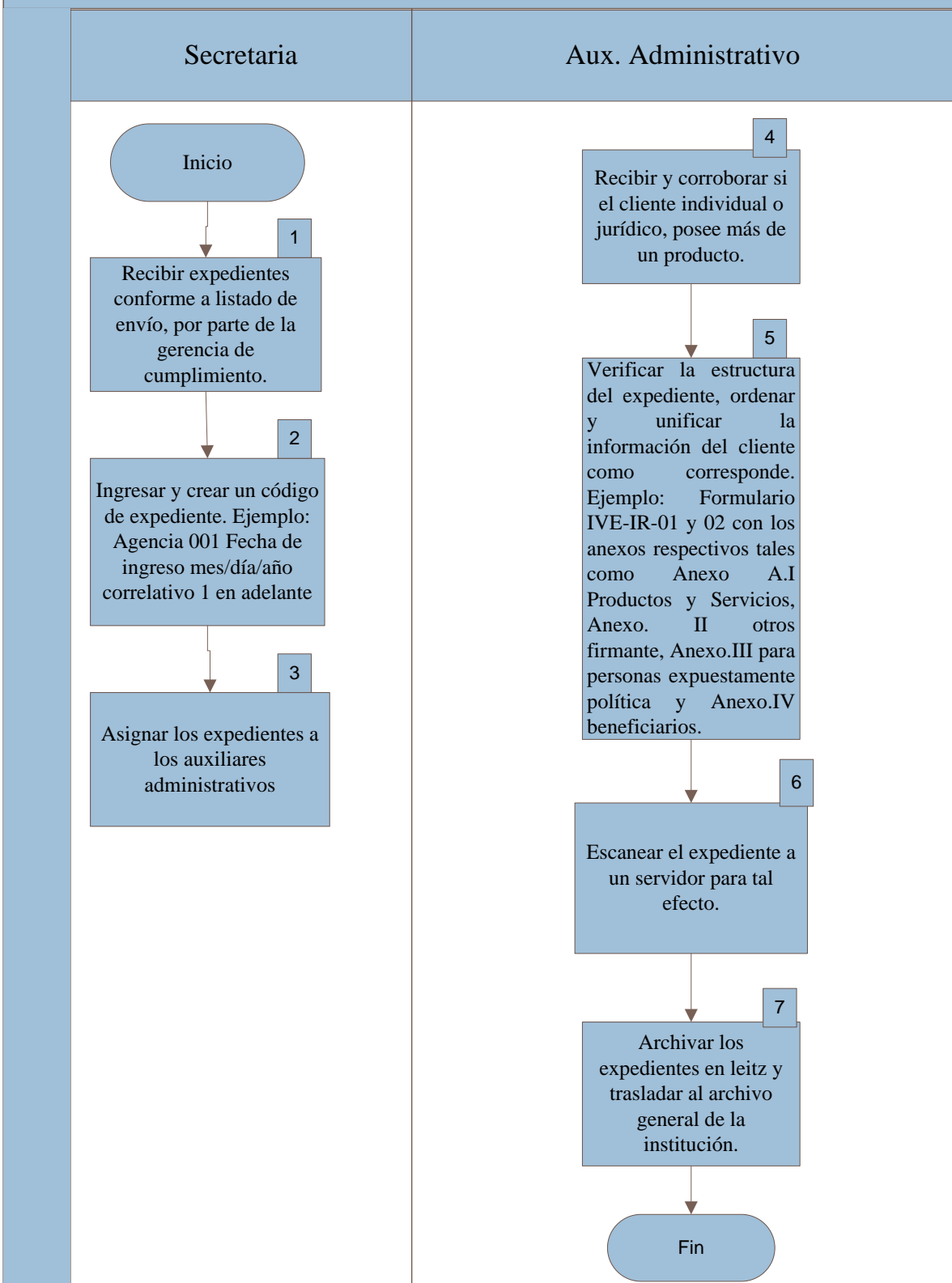
**•Procedimiento para Verificación de Información del Cliente en la Gerencia de Cumplimiento.**



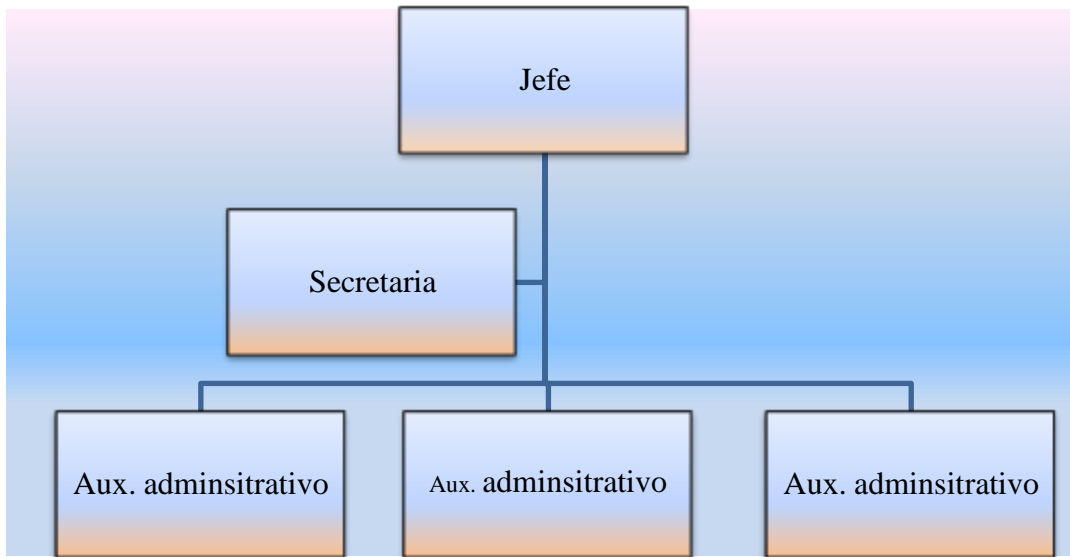
5.4.4. Proceso para la implementación de expediente cliente único (control de calidad).

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recibir expedientes conforme a listado de envío, por parte de la gerencia de cumplimiento.	Secretaria Ejecutiva
2	Ingresar y crear un código de expediente. Ejemplo: Agencia 001 Fecha de ingreso mes/día/año correlativo 1 en adelante.	Secretaria Ejecutiva
3	Asignar los expedientes a los auxiliares administrativos.	Secretaria Ejecutiva
4	Recibir y corroborar si el cliente individual o jurídico, posee más de un producto.	Auxiliar administrativo
5	Verificar la estructura del expediente, ordenar y unificar la información del cliente como corresponde. Ejemplo: Formulario IVE-IR-01 y 02 con los anexos respectivos tales como Anexo A.I Productos y Servicios, Anexo. II otros firmante, Anexo.III para personas expuestamente política y Anexo. IV beneficiarios.	Auxiliar administrativo
6	Escanear el expediente a un servidor para tal efecto.	Auxiliar administrativo
7	Archivar los expedientes en leitz y trasladar al archivo general de la institución.	Auxiliar administrativo
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

## Procedimiento para la implementación de expediente cliente único (control de calidad).



## 6.5. Estructura organizacional (Departamento control de calidad)



Fuente: Elaboración propia

### Espacio Físico

El espacio físico estimado para la implementación de un nuevo departamento de control de calidad se considera factible de un tamaño de 6 x 8 metros cuadrados, con una capacidad de instalar a cinco colaboradores los cuales están compuestos por una jefatura, secretaria y tres auxiliares administrativos, quienes tendrán cada uno, diferentes funciones para el buen desempeño de la funciones y buen desarrollo del proceso, por lo tanto se deberá instalar cinco escritorios, con su respectivas computadoras, cuatro escáner de los cuales serán distribuidos de la siguiente manera: un escáner para el área de jefatura y uno para cada uno de los auxiliares administrativos quienes serán los encargos de la ejecución de dicho proceso, dos teléfonos (jefatura y secretaria), una impresora-fotocopiadora y cinco quit's de equipo de oficina de oficinas. Asimismo, se deberá contar con los accesos a redes (internet e intranet) e instalaciones eléctricas, los cuales serán de utilidad para el buen desempeño de los colaboradores.

Con esta propuesta se proyecta realizar un mejor control el cual permita, evaluar, inspeccionar y organizar de una manera efectiva, utilizando eficientemente los recursos y se logre los objetivos mediante la unificación de la información relacionada con los clientes titulares sean

estos individuales y jurídicos quienes adquieran o posean productos y servicios en la institución. Asimismo, la implementación de dicho control es mantener centralizada la información, unificar, controlar y organizar, teniendo como propósito tener la información en el menor tiempo posible, para consultas que requiera la propia institución y el ente fiscalizador (Súper Intendencia de Bancos).

La implementación de dicho departamento como tal quedará bajo la responsabilidad del área administrativa de la institución bancaria, quienes evaluarán la situación económica actual de la institución, las ventajas y desventajas que podrían darse con dicha implementación. Asimismo, serán los responsables de decidir el área donde se localizara y el personal que conformara dicho departamento, tomando en cuenta la experiencia, capacidad y desenvolvimiento en las funciones que conlleva la generación de un expediente cliente único.

## 5.6 Programa de implementación

PROGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN														
COMPOSICIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA CONTROL DE CALIDAD														
ACTIVIDADES		MESES												
		1				2				3				
		SEMANAS												
No.	FASE I	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5
1	Ubicación del área física	■												
2	Compra de mob. y equipo de oficina		■											
3	Instalaciones electricas y redes			■										
4	Instalación de mob. y equipo de oficina				■									
	<b>FASE II</b>													
5	Contratación de personal					■								
6	Inducción al personal						■							
7	Incorporacion al departamento							■						
8	Ejecución de la funciones								■					
	<b>FASE III</b>													
9	Seguimiento										■			

**Análisis:** El presente programa está compuesto por tres fases, el cual tiene como finalidad realizar la implementación del departamento de control de calidad en un término de tres meses los cuales serán determinados por el personal administrativo de la institución quienes evaluarán la propuesta y si tienen la capacidad económica para llevar a cabo la implementación de dicho departamento.

## 5.7 Presupuesto de propuesta

<b>Presupuesto de propuesta</b>			
<b>Gastos administrativos y de implementación</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Concepto</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Monto</b>
5	Sueldos y salarios	Mensual	Q 20,780.00
5	Prestaciones de ley	Anual	Q 31,456.00
5	Diferido	Semestral	Q 23,216.00
5	Computadoras marca Dell	Única compra	Q 17,500.00
4	Scanner canon dr 2580c	Única compra	Q 21,000.00
2	Teléfonos	Única compra	Q 1,200.00
1	Impresora-fotocopiadora marca canon	Única compra	Q 7,000.00
5	Quit's de equipo de oficina	Única compra	Q 500.00
	<b>Ultima línea</b>	Total de gastos	<b>Q 122,652.00</b>

Fuentes: Elaboración propia

**Análisis:** El presupuesto de propuesta suma una totalidad de Q.122,652.00 en el cual incluye sueldos, salarios y prestaciones de ley (Bono 14, aguinaldo y diferido) gastos representados mensualmente, semestral y anual, mientras que la compra de mobiliario y equipo de oficina será única compra realizada.

## Referencias

1. Aragon, O. G. (2013). *Fundamentos de administración de empresas*. España: Pirámide.
2. Banco de Guatemala, (2002 de 05 de 10), *Ley Orgánica del Banco de Guatemala*. Recuperado de: <http://www.banguat.gob.gt>
3. Calvo, J. (2011). *Innovación empresarial*. México: Pearson.
4. Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, (1979 de 03 de 05). *Ley Orgánica de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala*. Recuperado de: <http://www.chn.com.gt>
5. Hampton, D. (2008). *Administración*. México: McGraw-Hill.
6. Jhonson, R. (2007). *Integración y Administración*. México, D.F.: Limusa.
7. Martin, W. (2008). *Calidad en el servicio al cliente*. México, D.F.: Iberoamericana.
8. Mendez, R. (2010). *Investigación, Fundamentos y Metodología*. México, D.F.: Pearson, Prentice Hall.
9. Molina, J. (2007). *Un siglo y seis Lustrros de Banca*. Guatemala: Bancos y Banqueros.
10. Paz, R. (2010). *Administración de la calidad total*. Nueva York: McGraw-Hill.
11. Robbins, S., & Coutler. (2006). *Administración*. México: Prentice Hall.
12. Ross, V. (2006). *Administración de calidad*. México, D.F.: Diana.
13. Summer, D. (2006). *Administración de calidad*. México, D.F.: Pearson.
14. Superintendencia de Bancos (2001 de 12 de 17). *Ley Lavado de Dinero u otros Activos*, Recuperado de: <http://www.sib.gob.gt>
15. Superintendencia de Bancos (2002 de 17 de 04). *Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos*. Recuperado de: <http://www.sib.gob.gt>
16. Universidad Panamericana-UPANA-(2013) *Manual de Estilo Facultad de Ciencias Económicas*, Guatemala
17. Universidad Panamericana-UPANA-(2015) *Guía para la Realización de la Práctica Empresarial Dirigida-PED*

## **ANEXOS**



## Anexo No.1

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN Y CIERRE ACADÉMICO -ACA-  
CUESTIONARIO**

**OBJETIVO:** El presente instrumento tiene como propósito recolectar información objetiva sobre las condiciones actuales que existen en la data, para la implementación de un proceso de calidad y creación de expediente de cliente único en una institución financiera.

La información que usted nos proporcione es de carácter confidencial, únicamente se utilizará con fines de estudio.

**INDICACIONES:** A continuación se presentan diversas interrogantes, correspondientes a la investigación titulada “Implementación de un proceso de calidad y creación de expediente de cliente único en una institución financiera.”.

Agradeceré su colaboración en responder de manera clara y sencilla.

1. Mejoraría el tiempo en la implementación y creación de expediente cliente único al inicio de relaciones o actualización de datos de los clientes

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

2. El sistema informático de la institución contiene información fundamental, para la identificación de clientes individuales jurídicos

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

3. Es necesaria la implementación de un proceso de control de calidad, para que previo a la creación de un cliente se pueda consultar en el sistema informático su existencia y no duplicar la información

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Ha identificación deficiencias de información al momento de crear clientes en el sistema informático de la institución

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

Cuáles?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Mencione que factores o causas origina la duplicidad de información, en el sistema informático de la institución

- a. Por falta de un proceso de calidad
- b. Migración de la información en la implementación de nuevos sistemas
- c. otros

Cuáles? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. Se facilita la duplicidad de información de los clientes en el proceso de inicio de relaciones comerciales con la institución

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. Mencione los factores o causas que han originado la duplicidad de información de los clientes en el sistema informático

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

8. Mejoraría la búsqueda de información documental de los clientes, con la implementación de expediente cliente único

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9. Es conveniente centralizar en la sección de archivo general la documentación de las cuentas pasivas y activas de los clientes

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

10. Recibe capacitaciones con el objetivo de desempeñar con eficiencia sus funciones

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. Ha recibido acompañamiento en la realización de sus actividades o recurre a

- a. Apuntes
- b. Con sus compañeros de trabajo
- c. Con su jefe inmediato
- d. Otro

12. Le han proporcionado algún documento donde describa las funciones que usted deberá realizar en el puesto de trabajo

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

Especifique:

---

---

13. : Mencione algunos de los obstáculos que han encontrado en el sistema informático para - prestar un excelente servicio a los clientes

---

---

14. La institución financiera le proporciona recursos tecnológicos para llevar a cabo sus funciones

\_\_ Mucho \_\_ Bastante \_\_ Poco \_\_ Nada