

UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas.



**Análisis de servicio en remesas familiares Western Union
en Banco El Portal agencia Zacapa.
(Práctica Empresarial Dirigida –PED-)**

Edna Yesenia López De Paz.

Zacapa, abril 2014

**Análisis de servicio en remesas familiares Western Union
en Banco El Portal agencia Zacapa.
(Práctica Empresarial Dirigida –PED-)**

Edna Yesenia López De Paz.

Oscar René Morales Calderón (Asesor).
Omar Alexander Aldana Portillo (Revisor).

Zacapa, abril 2014

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez Bracamonte 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

Lic. César Fernando Orellana Paiz
Coordinador

**Terna examinadora que practica el examen general de la
Práctica Empresarial Dirigida –PED-**

Lic. Jesús Morales Acevedo.
Examinador

Licda. Heidy Mariela Zelideth Hichos Pozada.
Examinadora

Licda. Gabriela María Díaz Morales.
Examinadora

Lic. Oscar René Morales Calderón.
Asesor

Lic. Omar Alexander Aldana Portillo.
Revisor

REF.:C.C.E.E.0015-2014

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 20 DE FEBRERO DEL 2014
SEDE ZACAPA**

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Oscar Morales Calderón, tutor y Licenciado Omar Aldana Portillo, revisor de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada “Análisis de servicio en remesas familiares Western Union en Banco El Portal agencia Zacapa”, Presentado por él (la) estudiante Edna Yesenia López De Paz, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No.648, de fecha 07 de Septiembre del 2013; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.



M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

Nombre completo del tutor: Oscar René Morales Calderón
Título: Licenciado en administración de empresas
Colegiado No. 12,245
Dirección: 4ta. Calle 3-10 zona 2, Barrio La Calzada, Zacapa
No. Teléfono 57502569
E-Mail moralesupana@gmail.com

Zacapa, 25 de mayo de 2013

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Carrera Administración de Empresas
Universidad Panamericana.
Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de tutoría de Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema "**Análisis de servicio en Remesas Familiares Western Union en Banco El Portal Agencia Zacapa**" realizado por el estudiante: **Edna Yesenia López De Paz**, de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida, con la nota de ochenta y ocho (88) puntos de cien (100).

Al ofrecermme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Oscar René Morales Calderón.

Administrador de Empresas

c.c. archivo

Nombre completo del tutor: Omar Alexander Aldana Portillo
Título: Licenciado en administración de empresas
Colegiado No. 8,085
Dirección: 4ta. Calle 3-57 zona 1, Estanzuela, Zacapa
No. Teléfono Of. 57524159
No. Teléfono Cel. 56187978
E-Mail omaraldanaupana@gmail.com

Zacapa, 06 de Julio de 2013

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Carrera Administración de Empresas
Universidad Panamericana.
Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de revisión de Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema "**Análisis de servicio en Remesas Familiares Western Union en Banco El Portal Agencia Zacapa**" realizado por el estudiante: **Edna Yesenia López De Paz**, de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


Lic. Omar Alexander Aldana Portillo.
Administrador de Empresas

c.c. archivo



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

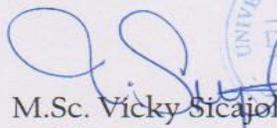
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 2223.2014

El infrascrito Secretario General EMBA. Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc Vicky Beatriz Sicajol Calderon, hacen constar que la estudiante López de Paz, Edna Yesenia con carné 0807329 aprobó con ochenta puntos (80 pts.), el Examen Técnico Profesional, de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Económicas, el día siete de septiembre del año dos mil trece.

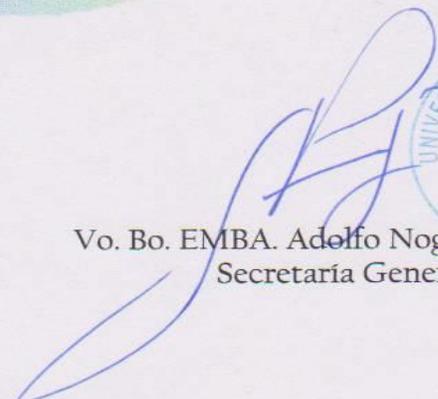
Para los usos que la interesada estime convenientes, se extiende la presente en hoja membretada a los veintiún días del mes de marzo del año dos mil catorce.

Atentamente,



M.Sc. Vicky Sicajol

Directora
Registro y Control Académico



Vo. Bo. EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretaría General



Marta Matta
C.C. Archivo

ACTO QUE DEDICO

A DIOS: Por darme amor, fortaleza, sabiduría, inteligencia, salud y sobre todo la vida y darme la oportunidad para recorrer mi camino y lograr que mis sueños se hicieran realidad. Mi mayor motivación y fuerza ha sido y será Dios hasta el último día de mi vida porque Él es quien llena mi corazón con su presencia. Gracias Señor.

A MIS PADRES: A quienes amo con todo mi corazón, Baudilio López De Paz, Albertina De Paz Flores de López, por el apoyo incondicional que siempre me brindan, con todo mi amor les dedico mi triunfo.

A MIS HERMANAS: Norma Sucely Eguizábal De Paz, Sandra Patricia Eguizábal De Paz, Lady Iracema López De Paz, Doris Lisbeth López De Paz, para que mi triunfo y esfuerzo sea un ejemplo a seguir y las llene de satisfacción.

A MIS COMPAÑEROS PANAMERICANOS: Por haber compartido gratas experiencias y momentos inolvidables.

A MI ESPOSO: Zar Albaní Espinoza Castañeda por su amor, motivación y comprensión.

ESPECIALMENTE: A todas las personas que de una u otra manera colaboraron en la realización del presente proyecto.

A MIS CATEDRATICOS: Con mucha admiración porque fueron la fuente de conocimiento, de motivación y de lucha para lograr la culminación de este proyecto.

Agradecimientos

Universidad Panamericana: Por darme la oportunidad de ver uno de mis sueños hechos realidad y lograr este triunfo.

Al Coordinador: Lic. César Fernando Orellana Paiz, por el apoyo brindado en cuanto a la asignación de personas para el enriquecimiento del presente informe de práctica.

A mi tutor de tesis: Lic. Oscar René Morales Calderón, por su apoyo, tiempo y dedicación para llevar a cabo esta investigación.

A mi revisor de tesis: Lic. Omar Alexander Aldana Portillo, por su apoyo incondicional en todo momento.

A la empresa Banco El Portal Agencia Zacapa: Por haberme otorgado el permiso para llevar a cabo mi estudio y a la gerencia actual por autorizarme el permiso requerido.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
Marco teórico	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Ventajas comerciales	3
1.3 Características	3
1.4 Base legal	4
1.5 Migración	6
1.6 Remesas familiares	6
1.7 Clasificación de remesas familiares	7
1.8 Sistema bancario	8
1.9 Servicio al cliente	9
Capítulo 2	
Planteamiento del problema	15
2.1 Título de la investigación	16
2.2 Justificación	16
2.3 Objetivos	17
2.3.1 Objetivo General	17
2.3.2 Objetivos Específicos	17
2.4 Variables e indicadores	17
2.5 Alcances y límites	18
2.5.1 Alcances	18
2.5.2 Límites	19
Capítulo 3	
Metodología	19
3.1 Tipo de investigación	19
3.2 Sujetos de la investigación	19

3.2.1 Personas	19
3.2.2 Unidades de análisis	20
3.3 Población y muestra	20
3.4 Instrumentos	20
3.5 Procedimiento	20
Capítulo 4	
Aporte	23
4.1 Para la empresa	23
4.2 Para la universidad	23
4.3 Para Guatemala	23
Capítulo 5	
Análisis de resultados	24
Capítulo 6	
Resultados de la investigación	26
Propuesta	36
Cronograma	40
Conclusiones	41
Bibliografía	42
Anexos	44
Anexo 1	
Evaluación integral	45
Anexo 2	
Diagnóstico	52
Anexo 3	
Entrevista dirigida al jefe de la agencia	59
Anexo 4	
Encuesta dirigida a auxiliares de la agencia	60
Anexo 5	
Encuesta dirigida a los clientes	61
Anexo 6	

Ejecución a la propuesta	62
Anexo 7	
Cotizaciones	79

Resumen

El Portal es un banco privado que ofrece el servicio de varios productos, pero su principal objetivo es prestar un servicio eficaz, rápido, amable y competitivo. Lo que hace diferente al banco de otras entidades bancarias es que presta un buen servicio, todos sus clientes son bien atendidos por los colaboradores de la entidad.

La presente investigación tiene una metodología de tipo descriptiva, ya que trata de obtener información acerca del fenómeno o proceso para describir sus implicaciones. Este tipo de investigación no se ocupa de la verificación de la hipótesis, sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente. Se utilizaron los métodos y técnicas necesarios.

Realizando el proceso de investigación se pudo determinar que el servicio para realizar pagos y envíos de remesas familiares Western Union es demasiado lento, ya que dicho proceso es demasiado largo y aparte de esto el sistema que utilizan en banco El Portal no cuenta con la suficiente capacidad para brindar un servicio rápido. Por lo que los clientes prefieren acudir a otra institución que cuente con este servicio. El presente informe se realiza para determinar que se mejore el servicio, para evitar que los clientes se alejen.

Brindar un buen servicio en remesas familiares Western Union ayudará a que los clientes estén contentos y así puedan referir a Banco El Portal con otras personas que requieran de este servicio, y como institución lograr los objetivos propuestos y aumentar sus utilidades.

Introducción

Las remesas familiares son un gran aporte o ayuda para los guatemaltecos que tienen familiares en estados unidos, que con el dinero que les envían satisfacen sus necesidades como: vestimenta, comida, viviendas, entre otras. Son de gran beneficio para el país, aunque los guatemaltecos que emigran lo hacen porque no hay suficientes fuentes de trabajo en Guatemala para poder tener una vida digna o lo necesario para poder vivir y se ven obligados a dejar sus hogares y sus familias y poder brindarles bienestar y tranquilidad.

En la mayoría de los países, las remesas están conectadas a la movilización de ahorros. Hogares que reciben remesas no sólo ahorran una parte de su dinero, sino que también juegan una función de inversión y seguridad. Las remesas constituyen fuente de ahorro externo, componente del proceso de integración económica y un sector que influye en el crecimiento y desarrollo de nuestros países.

Las remesas en esta última década han tomado un papel central en la estabilidad económica del país reduciendo el déficit de la balanza comercial. El incremento de la actividad económica es explicado también por este fenómeno ya que si éstas se invierten, puede generar una entrada de dinero superior para los receptores, así como también una creación de fuentes de empleo.

Durante los últimos años el negocio de remesas familiares provenientes de Estados Unidos de América, ha alcanzado gran auge en Guatemala. A tal punto que los ingresos de divisas por este concepto, según datos publicados por el Banco de Guatemala, se han posicionado en la segunda fuente de ingresos de divisas al país. El destino de las remesas percibidas como ya hemos mencionado, la función de las remesas proviene de la búsqueda de solventar la necesidad de sobrevivencia, mejores oportunidades y mejores niveles de vida, ya que la situación económica de las familias mayormente implicadas en la captación de las remesas (zonas rurales y urbanas – medio-bajas, pobre y marginales).

Los bancos siempre han estado expuestos a riesgos de errores o fraudes. Estos riesgos se han incrementado, a la velocidad de la innovación de la tecnología en informática y la integración de operaciones automáticas.

Los bancos son entidades en donde los sistemas informáticos se utilizan en forma rutinaria, de lo que también deriva la dependencia, a tal punto que sin sistemas informáticos adecuados, cualquier banco se encontraría en una situación de desventaja en relación a la competencia.

Las empresas que prestan el servicio de envíos de remesas familiares a través de Western Union, se encuentran constituidas en el país emisor y por medio de los bancos constituidos en Guatemala realizan los pagos a los beneficiarios de las remesas. De esta manera los bancos nacionales con las transferencias electrónicas han incursionado en el negocio de remesas familiares, ya sea que formen parte del mismo grupo financiero al que pertenece la empresa remesadora o por alianzas o convenios.

Capítulo 1

Marco teórico

1.1 Antecedentes

Western Union (NYSE: WU) Es una compañía que ofrece servicios financieros y de comunicación. Tiene su sede central en Estados Unidos. La cual se encuentra en Englewood, Colorado, y la sede de Marketing Internacional y Servicios financieros se encuentran en Montvale, New Jersey. Si bien actualmente no se ofrece, el servicio de transmisión de telegramas de Western Union, fue el más conocido del mercado estadounidense. La empresa ofrece varios servicios, que incluyen transferencias de dinero persona a persona, órdenes de dinero y servicios comerciales.

Western Union cuenta con más de 150 años de servicio dedicado. Actualmente, desde más de 437.000 oficinas de agentes en más de 200 países de todo el mundo, millones de personas confían en Western Union para recibir y enviar dinero. Los países a donde se realizan envío de dinero por Western Union son:

- Colombia
- Brasil
- Ecuador
- Paraguay
- Uruguay
- Estados Unidos
- Canadá
- Panamá
- Honduras
- El Salvador

- Costa Rica
- New York
- Cuba
- México
- Guatemala
- India
- Belice, entre otros países.

1.2 Ventajas comerciales

- Amplia cobertura en los Estados Unidos de América para expedición del servicio “Dinero en Minutos” y “Dinero Día Siguiete”.
- Amplia cobertura en México, para su pago, principalmente en las zonas rurales y populares urbanas.
- Rapidez, seguridad y confiabilidad en el envío y pago de la remesa.
- Tarifas competitivas y anunciadas por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).
- Se informa al remitente y beneficiario de la cantidad a cobrar y el tipo de cambio en moneda nacional.
- Incluye un mensaje sin costo.

1.3 Características:

- Existen muchas oficinas receptoras del servicio de transferencia internacional de dinero.
- Puede recibir el dinero en más de 480,000 oficinas receptoras en todo el mundo asociadas con Western Union, la mayor empresa de transferencia de dinero del mundo, en casi 200 países.
- Inicialmente no es necesario tener una cuenta bancaria para recibir el dinero.

Prakash y Hart (2000): Ellos sostienen que si "las firmas son coaliciones de factores de producción, la integración debería ser observable al nivel de los factores: al nivel de la tierra, el trabajo, el capital, la iniciativa empresarial y la tecnología o la propiedad intelectual". El fenómeno de la migración en nuestro país parece crecer sin límites. De ello da cuenta el permanente incremento de las remesas familiares de divisas que envían los trabajadores en el extranjero. Hay que considerar que las remesas pueden en un momento determinado, ayudar a mejorar la situación económica de la población del país.

Barcelata, (1970): Las remesas en nuestro país han aumentado y han proporcionado beneficios a muchas familias necesitadas. El origen de las remesas se ve explicado en mayor parte por el fenómeno migratorio, ya que es de aquí de donde provienen para constituir el principal rubro de

divisas del país. La función de las remesas es el mantenimiento y mejoramiento de las condiciones de vida de sus familiares. Aunque ha aumentado el número de países que reciben remesas, estas continúan siendo el fenómeno social y económico centrado en un grupo reducido de ellos. Más el 60% del total de remesas que ingresa a la región se concentra en México, Brasil y Colombia, a la vez que Guatemala, El Salvador y República Dominicana acumulan un 20%.

1.4 Base Legal

El Banco de Guatemala (BANGUAT) es el banco central de la República de Guatemala. Es una entidad estatal autónoma con patrimonio propio capaz de adquirir derechos y contraer obligaciones; actúa como el encargado de centralizar los fondos de las instituciones financieras que conforman el sistema financiero nacional (incluyendo el sistema bancario nacional), también es el emisor de la moneda nacional denominada Quetzal y contribuye a la creación y mantenimiento de las mejores condiciones para el desarrollo de la economía nacional. Éste órgano se rige por el artículo 132 de la Constitución y su Ley Orgánica.

La potestad de emisión de la moneda nacional, llamada Quetzal, pertenece únicamente a El Banco de Guatemala, la potestad de emisión del Banco de Guatemala está establecida en el Art. 2 de la Ley Monetaria, la cual dice:

"Únicamente el Banco de Guatemala puede emitir billetes y monedas dentro del territorio de la República de Guatemala, de conformidad con la presente Ley y con la Ley Orgánica del Banco de Guatemala. La emisión está constituida por los billetes y monedas nacionales que no estén en poder del Banco de Guatemala."

La información del ingreso de divisas por concepto de remesas familiares la obtiene el Banco de Guatemala, de las operaciones en moneda extranjera que realizan, los bancos, las sociedades financieras, las bolsas de valores y las casas de cambio. En el Decreto 94-2000 del Congreso de la República Ley de Libre Negociación de Divisas, obliga a éstas a reportar las transacciones que realizan en moneda extranjera.

Desde el punto de vista de las personas encargadas de hacer el envío monetario las remesas representan un sacrificio voluntario pues implica extraer una parte del ya bajo salario para su familia en Guatemala. Recibir muchas remesas no debe de ser entendido como algo perjudicial en sí mismo, para el país receptor.

Una de las consecuencias que este fenómeno origina es la desintegración familiar ya que existe una lucha de sentimientos que el emigrante de liberar, si viaja solo, es la separación de su familia; esta separación deja un trauma imborrable, la cual no solo está relacionada con el riesgo de decidir ir a vivir a un lugar desconocido, sino sobre todo con la angustia que significa abandonar a los seres queridos. Es renunciar a compartir la vida familiar, a recibir el apoyo de los padres o los hermanos; este impacto psicológico tanto del que se va como del que se queda es más fuerte y es más destructivo cuando quién se va, se olvida de la familia que dejó atrás, ya que quienes se quedaron en el país no cuentan con el apoyo afectivo ni con la ayuda económica del que emigró.

Las remesas familiares se utilizaron principalmente para aminorar los efectos devastadores de la crisis económica y social existente, por lo que estas se convirtieron en instrumentos de transformación social. El crecimiento económico que se ha experimentado en la última década, para bien o para mal de el país, ha sido gracias a las "remesas familiares", las cuales han logrado sostener de manera eficaz los ingresos constantes a Guatemala, incrementando de manera considerable el Producto Interno Bruto (PIB), y mantener elevadas tasas de crecimiento.

En este sentido las Remesas han incrementado el ingreso familiar, incidiendo en el nivel de vida de quienes las reciben, se pueden solventar la cantidad de importaciones en bienes de consumo, de capital y materias primas para la industria nacional que se realizan cada año, así mismo se puede satisfacer el consumo desenfrenado de la mayoría de los guatemaltecos.

Según la CEPAL (2004), los hogares beneficiarios de remesas presentan a largo plazo, reducción de la pobreza y la indigencia, indican a su vez que si no existiera ese flujo de dinero, la indigencia total en Honduras sería de un 2 a 3% más que en la actualidad.

1.5 Migración:

Gutiérrez y Del Valle; (2004:1). La migración consiste en “el movimiento de personas a través de una división política, para establecer una nueva residencia”.

Las causas de la migración internacional están asociadas a las profundas asimetrías económicas entre países, muchas veces agravadas por las crisis económicas que han padecido los países menos desarrollados. Esta situación ha disminuido las oportunidades de empleo e ingresos, propiciando el incremento de la pobreza y marginación, por lo que se despierta en los menos favorecidos la inquietud de emigrar en busca de mejores condiciones de vida.

Elliot (1990:1-4): Señala que la migración también tiene entre sus múltiples causas la existencia de factores políticos adversos para grupos de la población, conflictos étnicos, religiosos, bélicos e incluso desastres naturales.

1.6 Remesas familiares:

Samuel, (2000), como una aproximación al concepto de remesas, se tienen las transferencias de remuneraciones o del monto acumulado de riqueza que hacen los migrantes individuales a su país de origen, las cuales son utilizadas para apoyar a familiares a cargo, amortizar préstamos, hacer inversiones y otros fines.

Además, pueden considerarse como una forma de pago de coaseguro, que emana de un contrato implícito entre cada migrante y su familia.

Según la CEPAL (2004), los hogares beneficiarios de remesas presentan a largo plazo, reducción de la pobreza y la indigencia, indican a su vez que si no existiera ese flujo de dinero, la indigencia total en Guatemala sería de un 2 a 3% más que en la actualidad.

La Comisión Económica para América Latina (CEPAL) fue establecida por la resolución 106(VI) del Consejo Económico y Social, del 25 de febrero de 1948, y comenzó a funcionar ese mismo

año. En su resolución 1984/67, del 27 de julio de 1984, el Consejo decidió que la Comisión pasara a llamarse Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

La CEPAL es una de las cinco comisiones regionales de las Naciones Unidas y su sede está en Santiago de Chile. Se fundó para contribuir al desarrollo económico de América Latina, coordinar las acciones encaminadas a su promoción y reforzar las relaciones económicas de los países entre sí y con las demás naciones del mundo. Posteriormente, su labor se amplió a los países del Caribe y se incorporó el objetivo de promover el desarrollo social.

1.7 Clasificación de remesas familiares:

Celade, (1999)

- Remesas potenciales

Que son los ahorros disponibles para el migrante sufragados todos los gastos en el país receptor. Estas significan el máximo que el migrante puede transferir en cualquier momento.

- Remesas fijas

Consisten en el mínimo que el migrante necesita transferir para satisfacer las necesidades básicas de su familia y otras obligaciones efectivas.

- Remesas discrecionales

Son las transferencias que exceden las remesas fijas, es decir, son un envío extra a las remesas fijas, a veces motivada por un tipo de cambio o tasas de interés más atractivos. Junto con ellas, constituyen el nivel de remesas efectivas.

- Remesas ahorradas (ahorro retenido)

Estos recursos se acumulan mediante el ahorro, mismo que puede utilizarse para complementar las remesas efectivas en una fecha determinada. Este monto ahorrado es resultado de una decisión de cartera del migrante y son los recursos que podrían destinar para el desarrollo de sus comunidades de origen.

Morales Hernández (2006). Tomando en cuenta la influencia que las remesas llegan a tener en la macroeconomía nacional, podemos referirnos a una productividad cuando dicha entrada de divisas logra activar todo un grupo de capital humano, influyendo de esta forma en otros sectores e incluso en indicadores económicos.

La necesidad de reorientar el uso de las remesas, surge con el fin de amortiguar el efecto de dependencia que la propia economía tiene de la gran cantidad de divisas que entran y el gran conjunto de factores o variables dependientes de las mismas.

La imagen de la empresa y su cultura se revela al público por su producto y su servicio. El servicio de calidad es prestar la máxima atención a todo detalle, para exceder las expectativas del cliente.

Cuando la gente piensa en un producto no solo piensa en un lugar para comprar sino para encontrar soluciones, es porque se entiende al cliente. La cultura de servicio se fundamenta en la búsqueda constante y consciente de la satisfacción del cliente, de la atención de sus necesidades y solución de sus problemas.

1.8 Sistema bancario

Banca o sistema bancario, conjunto de instituciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero. En el siglo XIX fueron muy comunes los bancos industriales, aunque éstos han ido perdiendo fuerza a lo largo del siglo XX en favor de la banca mixta. Dentro de la banca pública debemos destacar, en primer lugar, el banco emisor o banco central, que tiene el monopolio de emisión de dinero y suele pertenecer al Estado. Asimismo, destacan las instituciones de ahorro y dentro de éstas, en España, las cajas de ahorro.

El principal papel de un banco consiste en guardar fondos ajenos en forma de depósitos, así como el de proporcionar cajas de seguridad, operaciones denominadas de pasivo. Por la salvaguarda de estos fondos, los bancos cobran una serie de comisiones, que también se aplican a los distintos

servicios que los bancos modernos ofrecen a sus clientes en un marco cada vez más competitivo: tarjetas de crédito, posibilidad de descubierto, banco telefónico, entre otros. Sin embargo, puesto que el banco puede disponer del ahorro del depositante, remunera a este último mediante el pago de un interés. La disponibilidad de este tipo de depósitos es menor que la de las cuentas corrientes puesto que obligan a recurrir a la entidad bancaria para disponer de los fondos, mientras que las cuentas corrientes permiten la disposición de fondos mediante la utilización de cheques y tarjetas de crédito. Hay que mencionar las denominadas cuentas a plazo fijo, en las que no existe una libre disposición de fondos, sino que éstos se recuperan a la fecha de vencimiento aunque, en la práctica, se puede disponer de estos fondos antes de la fecha prefijada, pero con una penalización (la remuneración del fondo es menor que en el caso de esperar a la fecha de vencimiento).

1.9 Servicio al cliente

El servicio al cliente es el conjunto de actividades o eventos que transforman un producto en satisfacción, a través de la interacción entre el cliente y el representante de la organización. Es satisfacer las necesidades y deseos de los clientes, es cumplir con sus expectativas. Banco el Portal brinda varios servicios, dentro de los cuales podemos mencionar:

- Prestamos fiduciarios
- Préstamos hipotecarios
- Tarjeta de crédito
- Tarjeta de debito
- Venta de cheques de gerencia
- Pagos y envíos de remesas familiares
- Transferencia cablegráficas
- Cuentas de ahorro y monetarias
- Compra y venta de moneda extranjera
- Plazos fijos
- Seguros para autos, entre otros.

Para brindar un buen servicio se debe tomar en cuenta los diez mandamientos del servicio al cliente, los cuales son:

1. El cliente por encima de todo.
2. No hay nada imposible cuando se quiere.
3. Cumple todo lo que prometas.
4. Sólo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera.
5. Para el cliente tú marcas la diferencia.
6. Fallar en un punto significa fallar en todo.
7. Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos.
8. El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente.
9. Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar.
10. Cuando se trata de satisfacer al cliente todos somos un equipo.

¿Cuál es la diferencia de las empresas excelentes? Por lo que hablan de tu empresa, por lo que te recomiendan, por lo que usan de tus servicios, por lo que compran de tus productos.

De los clientes debemos conocer: Sus necesidades, emociones, deseos y estereotipos, para poder comprender, conocer y corregir. La meta o visión de servicio es una herramienta inspiracional y motivante que las compañías utilizan para establecer sus metas de servicio de corto, mediano y largo plazo.

Estándares de servicio: Un estándar es una unidad de medida seleccionada, que sirve de parámetro de comparación con los resultados que se obtienen. Los estándares de servicio se clasifican en: Seguridad, la educación, la disponibilidad y eficiencia.

- Seguridad: Es velar por el bienestar de los clientes y de los colaboradores para mantener su tranquilidad a través del uso de: Consideraciones de diseño, protección ambiental, servicios de emergencia, control de prevención y pérdidas, procedimientos y políticas, entrenamiento

- La educación: Es mostrar respeto total por el cliente a través de todas nuestras acciones y se manifiestan en los siguientes hechos:
 - ✓ Tratando a cada persona como la persona más importante (Todos los clientes son iguales).
 - ✓ Haciendo un esfuerzo extra.
 - ✓ Proveyendo un alivio emocional y físico.
 - ✓ Asegurando la participación de todos.
 - ✓ Haciendo que los recursos estén disponibles.
 - ✓ Procurando la recuperación del servicio.
 - ✓ Tratando a los compañeros de trabajo como al mejor de los clientes.
 - ✓ Supliendo las necesidades individuales de cada cliente.

- La disponibilidad: Pretende crear una experiencia emotiva a través de:
 - ✓ Ejecución.
 - ✓ Buena o mala actitud:
 - ✓ Crítica de calidad.
 - ✓ Temática correcta.
 - ✓ Caminar un kilómetro más.
 - ✓ En el escenario- detrás del escenario.
 - ✓ Tiempo, dedicación y esfuerzo.

- Eficiencia: Consiste en promover a la operación de los elementos uniformes respecto a:
 - ✓ Secuencia.
 - ✓ Circulación.
 - ✓ Prontitud operacional.
 - ✓ Trabajo en equipo.
 - ✓ Rapidez.
 - ✓ Proveer los recursos apropiados, en el tiempo apropiado.

Valores del servicio: Un valor es una característica moral y ética que se transforma en virtud a través de la práctica.

- ✓ Deben definirse de acuerdo a lo que queremos que signifiquen en nuestra organización.
- ✓ Se deben poder comunicar y entender fácilmente.
- ✓ Le deben dar sustento ético a los estándares.

- Componentes importantes del servicio
 - ✓ Confiable: Que viene de la consistencia.
 - ✓ Oportuno: Que viene del momento de servicio.
 - ✓ Empático: Que es comprender a su cliente.
 - ✓ Medible: Que es para saber si mejoramos.

- Cómo responden los clientes

El 95% de los clientes que están insatisfechos, nunca se quejan del mal servicio. El 90% de los clientes que están insatisfechos con el servicio, no regresan. Cada uno de los clientes insatisfechos contará su historia por lo menos a veinte personas en promedio. Es tres veces más caro atraer a un nuevo cliente, que tener extremadamente satisfecho a uno que ya es nuestro cliente.

El 65% de los clientes que dejaron de hacer negocios con una organización, nunca regresan por la actitud de indiferencia de la empresa. De cada 10 clientes, 7 regresan si su queja fue resuelta a su favor. El 95% regresan si su queja fue resuelta en ese mismo momento.

- La importancia de medir nuestro servicio.
 - ✓ Las metas claras de servicio ayudan a establecer criterios claros de evaluación.
 - ✓ Las expectativas de servicio de los clientes tienen que estar claras, ser específicas y medibles.
 - ✓ Los colaboradores necesitan saber si están excediendo las expectativas de servicio.
 - ✓ Constantemente se puede evaluar los sistemas operativos y establecer si se están cumpliendo los estándares de servicio.
- Objetivos de ser un fanático del servicio

- ✓ Desarrollar un ambiente motivante donde el éxito se convierte en la responsabilidad de todos.
- ✓ Incrementar el valor real, logrando la confianza, confidencia y lealtad del cliente.
- ✓ Ser entusiasta y energético en cada encuentro con un cliente, interno y externo.
- ✓ Entender y anticiparse a las necesidades y expectativas de sus clientes.
- ✓ Esforzarse para dar lo mejor de sí mismo, incluso los lunes.
- ✓ Mejorar la satisfacción por su trabajo.

- Tips para ser un fanático del servicio

- ✓ Dar la bienvenida al cliente y saludar.
- ✓ Escuchar con atención.
- ✓ Tratar a los clientes por su apellido o título.
- ✓ Hablar de forma amable.
- ✓ Responder de forma rápida y eficientemente.
- ✓ Prever las necesidades de los clientes.
- ✓ Ceder el paso a los clientes.
- ✓ Guardar la distancia adecuada.
- ✓ No tutear.
- ✓ Ser discreto.
- ✓ Ayudar a los niños y ancianos.

- Actitud de servicio

Con mucha frecuencia los clientes perciben falta de actitud de servicio por parte de los empleados; esto significa que no sienten la disposición de quienes los atienden para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la manera más conveniente. Este es el factor que más critican los clientes, y es el segundo más importante en su evaluación. Después del cumplimiento, las actitudes influyen en el cliente para que vuelva a nuestra organización.

Existen diferentes niveles de necesidades cuya satisfacción genera diferente impacto. La satisfacción de una necesidad considerada estratégica por el cliente induce mayor fidelidad que si

se trata de una necesidad operativa común. Las expectativas, por su propia naturaleza, son básicamente subjetivas y más cambiantes que las necesidades; aunque el cliente no las hace explícitas, su satisfacción determina en gran medida la percepción por el cliente de la calidad.

Por eso, banco El Portal es quien brinda la oportunidad a todas aquellas personas que tengan familiares en Estados Unidos y otros países de brindarles los servicios que Western Union tiene. Asimismo ofreciendo algunos beneficios los cuales mencionaremos a continuación:

Beneficios:

- Disponibilidad de agencias a nivel nacional.
- Recibes el dinero el mismo día del envío.
- Información telefónica al beneficiario al momento de recibir la remesa.
- Servicio Personalizado.
- Crédito a cuentas propias con otorgamiento de tarjeta de débito.

La propuesta de solución es la de mejorar el servicio al cliente, en cuanto a pagos y envíos de remesas familiares y la manera de brindar a los clientes un servicio rápido, amable, competitivo y eficaz. Ya que el buen servicio es primordial en cualquier institución bancaria.

La investigación está enfocada en remesas familiares Western Union y no en todas las áreas debido a que existe más demora al momento de llevar a cabo los pagos y envíos a los clientes que requieren de este servicio. Con ello se logrará el incremento de clientes y el posicionamiento del producto en el mercado, obteniendo una mejor productividad para la empresa.

Capítulo 2

Planteamiento del problema

Uno de los grandes efectos de la migración internacional han sido las remesas, que son cantidades de dinero enviadas por emigrantes a sus países de origen. La magnitud de dinero es tan grande que en algunos países ha desplazado a las exportaciones tradicionales como la principal fuente de ingresos de la economía nacional. Los Estados Unidos de América es el país que más contribuye al flujo de remesas hacia la mayoría de los países de América Latina y del Caribe.

Existen muchos estudios sobre el impacto positivo de las remesas a nivel macroeconómico, por lo tanto se concluye que pueden contribuir al desarrollo de un país; eso es posible según el uso que se les da a éstas. Habría que establecer ciertas políticas sobre uso, incentivos y formas alternativas para que las remesas contribuyan al crecimiento y el desarrollo en los países de América Latina y el Caribe, debido a que las remesas son el sustento de la mayoría de las familias de estas naciones.

En banco El Portal agencia Zacapa cuentan con el servicio de pagos y envíos de remesas familiares por medio de Western Union, según análisis realizado se encontró con una problemática que afecta en gran parte dicha institución y es que el procedimiento para llevar a cabo dichos pagos y envíos de dinero a otros países es muy demorado, debido a que hay que cumplir con ciertos requisitos los cuales deben ser ingresados en el sistema, mismo que no contribuye para brindar un servicio rápido (Desempeño personal, accesos al sistema y equipo computarizado).

De continuar con esta problemática Banco El Portal dejaría de percibir nuevos usuarios a su cartera de clientes; además con los usuarios que ya cuenta emigrarían a otras instituciones que prestan dicho servicio.

Por lo antes expuesto un servicio excelente debe empujar a la organización a alcanzar un nivel de desempeño superior al del resto de la industria, siendo posible únicamente en organizaciones cuyos gerentes creen en la capacidad del recurso humano para realizarse y crecer en el trabajo, y así estar a la altura de la competencia y satisfacer las necesidades de los clientes.

2.1 Título de la investigación

“Análisis de servicio en Remesas Familiares Western Union en Banco El Portal Agencia Zacapa”.

2.2 Justificación

Las remesas familiares internacionales impactan a las economías de la región, tanto en términos de estabilidad macroeconómica por la recepción de importantes flujos de capital, como de desarrollo y alivio de la pobreza, especialmente en las comunidades rurales. Un aspecto clave de este mercado es la frecuente exclusión del migrante que envía remesas en los países de origen, así como de los beneficiarios de las remesas en los países receptores, de las redes bancarias formales, lo que incide tanto en el costo de los envíos como en la percepción neta por parte del destinatario.

Guatemala se caracteriza por ser un país receptor de remesas familiares y juega un papel muy importante en el rubro de las transacciones internacionales del país. Actualmente una empresa logra el éxito por medio del buen servicio y la innovación de los productos.

Este estudio permitió apreciar si las remesas son un alivio temporal o si se puede considerar como un camino hacia el desarrollo económico del hogar guatemalteco en la zona rural del país.

Se podrían definir maneras más apropiadas para insertar este grupo al sistema financiero del país. La investigación sobre las remesas familiares en Guatemala, generará una línea de base para futuras investigaciones, proyectos y sobre todo, para encontrar alternativas que puedan lograr que las remesas se conviertan en impulsadoras de desarrollo. Aunque se conoce mucho hacia dónde va el flujo de dinero que generan las remesas, se sabe muy poco del comportamiento de las

personas que mandan y reciben ese dinero. Se realizó un estudio en donde se encuestaron algunos clientes que reciben y envían remesas por Western Union, la muestra se tomó tomando en cuenta una encuesta con seis (8) preguntas realizada a veinticinco (25) de los clientes que reciben remesas familiares mensualmente, de los cuales obtuvimos solamente las respuestas de 10 de ellos.

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo general

Diseñar estrategias que mejoren el servicio que se brinda por remesas familiares Western Union, dentro de Banco El Portal Agencia Zacapa.

2.3.2 Objetivos específicos

- Capacitar al personal sobre los procesos y funcionamiento de las remesas familiares Western Union en banco El Portal Agencia Zacapa.
- Establecer la importancia de las remesas familiares y el mejoramiento de procedimientos para su aplicación en el área de servicios bancarios.
- Explicar los procedimientos efectuados para la realización de pagos y envíos de dinero por medio de Western Union.

2.4 Variables e indicadores

- ✓ Servicio al cliente.
- ✓ Remesas Familiares.
- ✓ Sistema bancario.

a) Definición conceptual

Según ISO 9000: Un servicio que tiene como resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar:

- Una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, reparación de un automóvil).

Según Smith (1776:425). Durante un largo periodo de la historia del pensamiento económico, los “bienes inmateriales”, como eran llamados los servicios, no fueron tomados en la consideración principal de los afanes de los estudiosos de la realidad social.

2.5 Alcances y límites

2.5.1 Alcances

El cual se desglosa de la siguiente manera:

- Espacial

La investigación se llevó a cabo en Banco El Portal Agencia Zacapa que se encuentra ubicada en 4ta. Calle 13-36 zona 1, del municipio y departamento de Zacapa.

- Temporal

La presente investigación se llevó a cabo a partir del 15 de mayo 2012 al 25 de mayo 2013.

- Teórica

La información se recabó del libro de “La migración y el Desarrollo en las Américas, simposio sobre migración internacional en las Américas”. Libro de Moneda de cambio económico y social. Libro Globalización, Migración y Remesas. Libro de Hilario Barcelata Chávez.

2.5.2 Límites

La limitante que se dio para realizar dicha investigación fue que no se logró obtener en su totalidad la información, ya que todo lo que se maneja en Banco El Portal es confidencial por seguridad de los clientes. Debido a la confidencialidad de la información se utilizó un nombre ficticio para salvaguardar el prestigio de la institución.

Capítulo 3

Metodología

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se realizó es descriptiva. Según Rivas (1995) señala que la investigación descriptiva, “trata de obtener información acerca del fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones”. Este tipo de investigación, no se ocupa de la verificación de la hipótesis, sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente.

Como señala Ferreres (1997) el diseño de la investigación ha de servir al investigador para concretar sus elementos, analizar la factibilidad de cada uno de los temas que formaran parte de los capítulos de dicho estudio. No obstante, también se utiliza para delimitar inicialmente la investigación, paso relevante para obtener el éxito deseado. Por supuesto, vale acotar que dicho diseño es flexible, porque un diseño no puede permanecer estático, ya que durante la evolución de la investigación puede variar en función de las acciones que se llevan a cabo.

3.2 Sujetos de la investigación

Los sujetos a utilizar para el desarrollo de la investigación del proyecto fueron:

3.2.1 Personas

Personal de la institución:

- Jefe de agencia (1)
- Auxiliares de agencia (3).
- Clientes (25).

3.2.2 Unidades de análisis

En la presente investigación se utilizaron: Folletos de información, el internet, entrevista, encuestas.

3.3 Población y muestra

Fórmula

$$n = \frac{Z^2 N P q}{e^2 (N-1) + Z^2 P q}$$

$$e^2 (N-1) + Z^2 P q$$

Resultado

$$n = \frac{(1.96)^2 (25) (0.50) (0.50)}{(0.05)^2 (25-1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)} = \frac{24.01}{1.0204} = 23.53$$

$$(0.05)^2 (25-1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50) = 1.0204$$

Así se realizó:

$$n = \frac{3.8416 * 6.25}{2.5 - 0.03 * 24} = 0.06 + 3.8416 * 0.25$$

$$2.5 - 0.03 * 24 = 0.06 + 3.8416 * 0.25$$

Descripción de la población y muestra:

N: Población

P: Probabilidad de ser encuestado (0.50)

q: Probabilidad de no ser encuestado (0.50)

Z: Nivel de confianza (1.96) 95%

e: Error de muestra (0.05) 5%

n: Tamaño de la muestra.

3.4 Instrumentos

La información se recolectó por medio de tres instrumentos:

- Entrevista: Dirigida al jefe de agencia con cinco (5) preguntas abiertas que ayuden para brindar un servicio personalizado en agencia El Portal al recibir remesas Western Union. (Ver anexo No. 3).
- Encuestas: Dirigida a tres (3) auxiliares con 6 preguntas que ayuden a proporcionar el mejor servicio para remesas familiares. (Ver anexo No. 4).
- Cuestionario dirigido a veinticinco (25) clientes con 8 preguntas que ayuden para saber si el servicio que se les brinda por medio de remesas familiares por Western Union es satisfactorio. (Ver anexo No. 5).

Los instrumentos utilizados en la presente investigación sirven para completar la información necesaria y así terminar con satisfacción el proyecto en marcha.

3.5 Procedimiento

Para la realización del presente proyecto se llevaron a cabo los siguientes pasos:

- Solicitud dirigida a la gerencia de Banco El Portal agencia Zacapa para poder realizar la Práctica Empresarial Dirigida -PED-.
- Elaboración de un calendario de actividades.
- Visita a la empresa para recabar la información general.
- Entrevista dirigida al jefe de la agencia con el objeto de estudio.
- Investigación preliminar para detectar la problemática.
- Diseño de la estructura de los instrumentos a utilizar.

- Aplicación de los instrumentos.
- Recopilación y análisis de la información.
- Selección de tema de investigación.
- Planteamiento del problema, metodología y aporte de la investigación.
- Estructuración del FODA.
- Tablas con resultados de la investigación.
- Elaboración del marco teórico y fuentes de consulta.
- Introducción de la Práctica Empresarial Dirigida –PED–.
- Validación de instrumentos de la investigación.
- Resultados.
- Conclusiones.
- Fuentes de consulta.
- Cronograma de actividades.
- Anexos.
- Presentación del informe final de la Práctica Empresarial Dirigida –PED–.

Capítulo 4

Aporte

4.1 Para la empresa

El propósito de este proyecto es con el objeto de brindar soporte a Banco El Portal Agencia Zacapa, creando un servicio satisfactorio para todos los clientes.

4.2 Para la universidad

Se lleva a cabo con el sustento de los tutores de la Universidad Panamericana, para que también pueda ser útil de alguna forma para dicha institución educativa y cuenten con un documento de consulta que pueda contribuir para futuras generaciones dentro de la universidad.

4.3 Para Guatemala

Asimismo que sea útil para brindar apoyo a todos los guatemaltecos que reciben y envían dinero a sus familiares y brindarles asesoría financiera de cómo invertir y aprovechar las fuentes de recursos con una planificación sostenible a largo plazo.

Capítulo 5

Análisis de resultados

La entrevista dirigida al jefe de la agencia con 5 preguntas, auxiliares con 6 preguntas de Banco El Portal agencia Zacapa, se realizó con el propósito de:

- Determinar si el servicio que el personal brinda a los clientes es el mejor.
- Verificar si el personal está bien informado del manejo de remesas familiares.
- Determinar el motivo por el cual han disminuido en los últimos meses la cantidad de remesas Western unión en Banco El Portal agencia Zacapa.
- Identificar si existe un adecuado y justo reconocimiento al personal cuando se logran alcanzar las metas y objetivos trazados.
- Verificar si existen fallas en el equipo de cómputo para evitar demoras en la prestación del servicio.
- Conocer si los clientes que reciben sus remesas en banco El Portal agencia Zacapa, se encuentran satisfechos con el servicio que les brindan en dicha institución.
- Conocer si el servicio de Western Union es el mejor para recibir y enviar dinero a Estados Unidos y otros países.
- Verificar si todos los clientes de remesas familiares se benefician con las promociones que en determinado tiempo se realizan.

Después de realizar un análisis de resultados se presentan los hallazgos encontrados y se confrontan con los autores que han escrito sobre el tema.

Según Quelch y Ash (1981). El servicio al cliente es un proceso logístico que abarca una variada gama de funciones desde el suministro de materias primas, su transformación y, finalmente, la disposición, distribución y entrega del producto terminado a quien lo demanda. La calidad del servicio depende de la conducta de los mismos clientes ya que existe una diversidad de tipos de clientes con los que se puede tratar es de total importancia, tanto para adquirir la habilidad de atenderlo basándose en las características y eligiendo el tratamiento adecuado. Uno de ellos es el cliente exigente, es el que interrumpe y pide atención inmediata. Esta reacción nace de individuos que se sienten inseguros y de esta forma creen tener más control. Hay que tratarlos con respeto, no acceder a sus demandas.

Al analizar los resultados se puede determinar que el servicio al cliente es un factor primordial debido a las necesidades de los clientes, por lo que deben ser considerados los servicios que se prestan para lograr la satisfacción de los mismos.

Capítulo 6

Resultados de la investigación

Resultados de la guía de entrevista realizada al Jefe de Agencia de Banco El Portal agencia Zacapa. A continuación se presentan los resultados de la entrevista realizada con relación a la problemática presentada en el presente proyecto:

Tabla No. 1

Respuesta de entrevista dirigida al Jefe de Agencia de Banco El Portal Zacapa.

Pregunta	Respuesta
1.- ¿Considera usted que el servicio que se presta en Banco El Portal agencia Zacapa es satisfactorio para los clientes que reciben sus remesas por Western Union?	Sí Agilidad en el servicio
2.- ¿Considera que el personal está lo suficientemente capacitado con respecto a remesas Western Union?	Sí, ya que cada cierto tiempo reciben capacitación.
3.- ¿Cree usted que ha disminuido en los últimos tres meses la cantidad de remesas Western Union en Banco El portal Zacapa?	Sí, debido a que hay otras agencias donde se brinda este servicio.
4.- ¿Ha considerado alguna alternativa para mejorar el servicio que se presta por remesas familiares?	No, debido a que esto no había sucedido.
5.- ¿Considera usted importante que se realicen estudios sobre el impacto de la reducción de remesas familiares?	Sí, considero que es importante hacerlo para el desarrollo del país.

Fuente: Elaboración propia.

Resultados de la encuesta realizada a las tres (3) auxiliares de agencia de Banco El Portal agencia Zacapa. A continuación se presentan los resultados de la encuesta realizada con relación a la problemática presentada en el presente proyecto:

Tabla No. 2

Respuesta de la encuesta dirigida a las tres (3) auxiliares de agencia El Portal Zacapa.

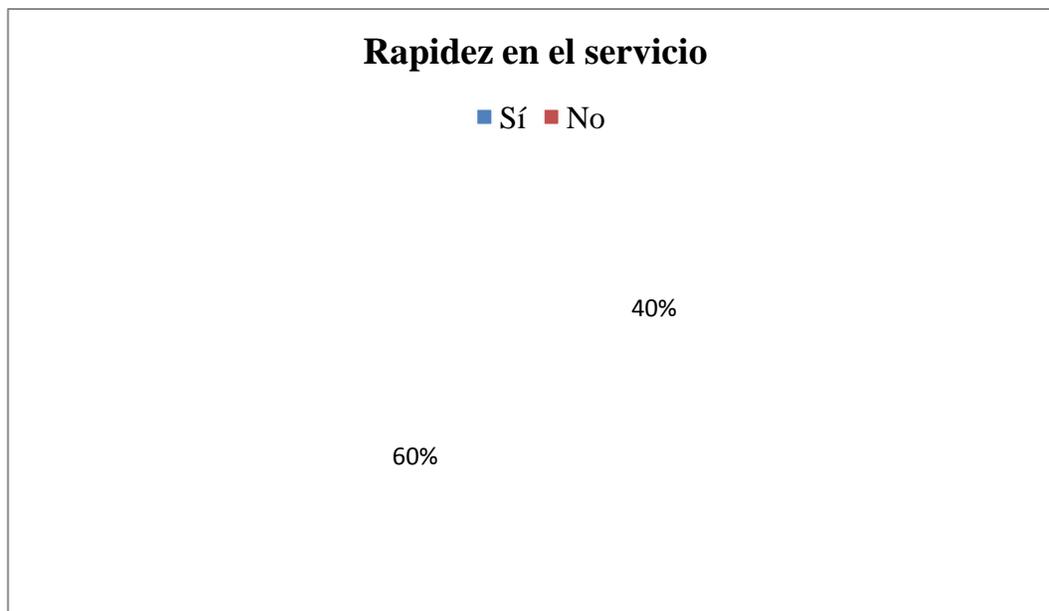
Pregunta	Auxiliar 1	Auxiliar 2	Auxiliar 3
1.- ¿Tiene usted familiares que le envíen remesas familiares?	No	Sí	Sí
2.- ¿Considera que el servicio que se presta a los clientes que reciben remesas por Western Union es satisfactorio?	Sí	Sí	Sí
3.- ¿El sistema de cómputo donde realiza su trabajo es fácil de utilizar?	No	Sí	No
4.- ¿El sistema donde trabaja presenta constantemente fallos?	Sí	Sí	No
5.- ¿Cuándo lanzan un producto nuevo en la institución bancaria donde trabaja se le proporciona la capacitación necesaria?	Sí	No	Sí
6.- ¿Si tiene algún problema dentro de la institución, cuenta con el apoyo necesario para solucionarlo?	Sí	No	Sí

Fuente: Elaboración propia

La tabla anterior presenta las respuestas obtenidas de las tres (3) auxiliares de Banco El Portal agencia Zacapa, ellas respondieron que el servicio por remesas familiares es satisfactorio pero que a veces el equipo de cómputo falla y no permite brindarlo de forma rápida a los clientes que reciben sus remesas en la agencia.

Resultados obtenidos por medio del cuestionario dirigido a 25 clientes que reciben sus remesas por Western Union en banco El Portal agencia Zacapa.

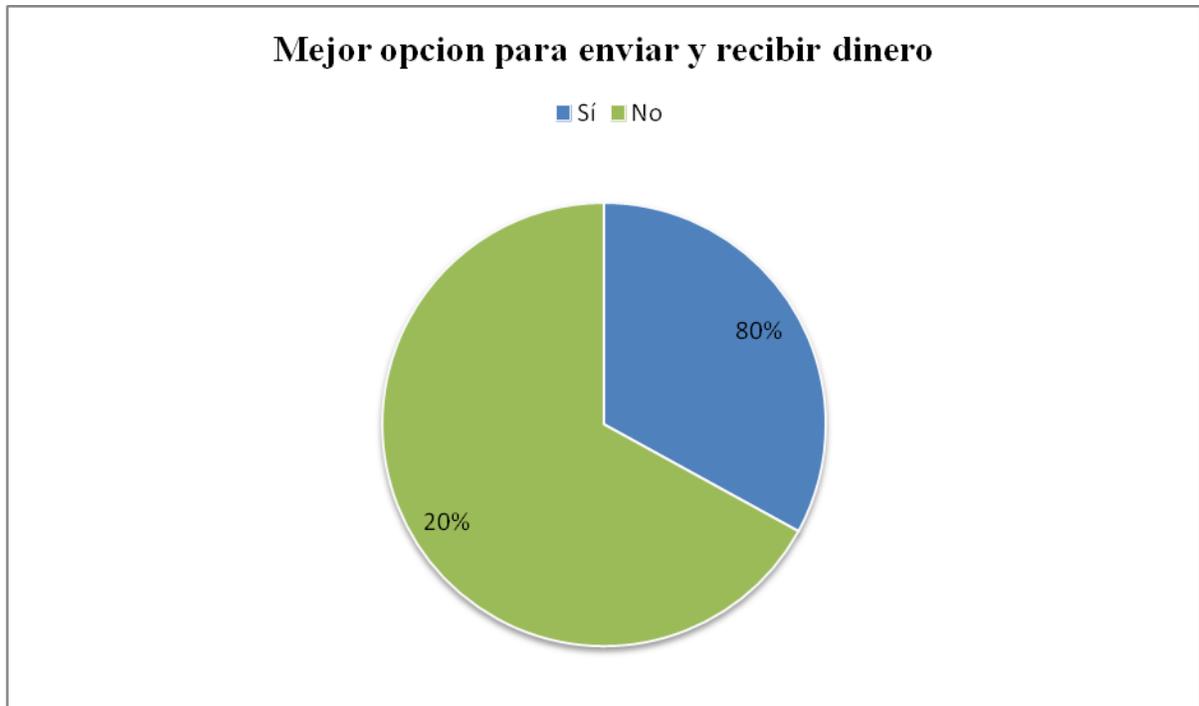
Gráfica No. 1



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica anterior presenta las respuestas obtenidas de los clientes encuestados en Banco El Portal agencia Zacapa, ellos respondieron que el servicio por remesas familiares a veces es demasiado demorado y esto hace que los clientes se alejen poco a poco de la agencia.

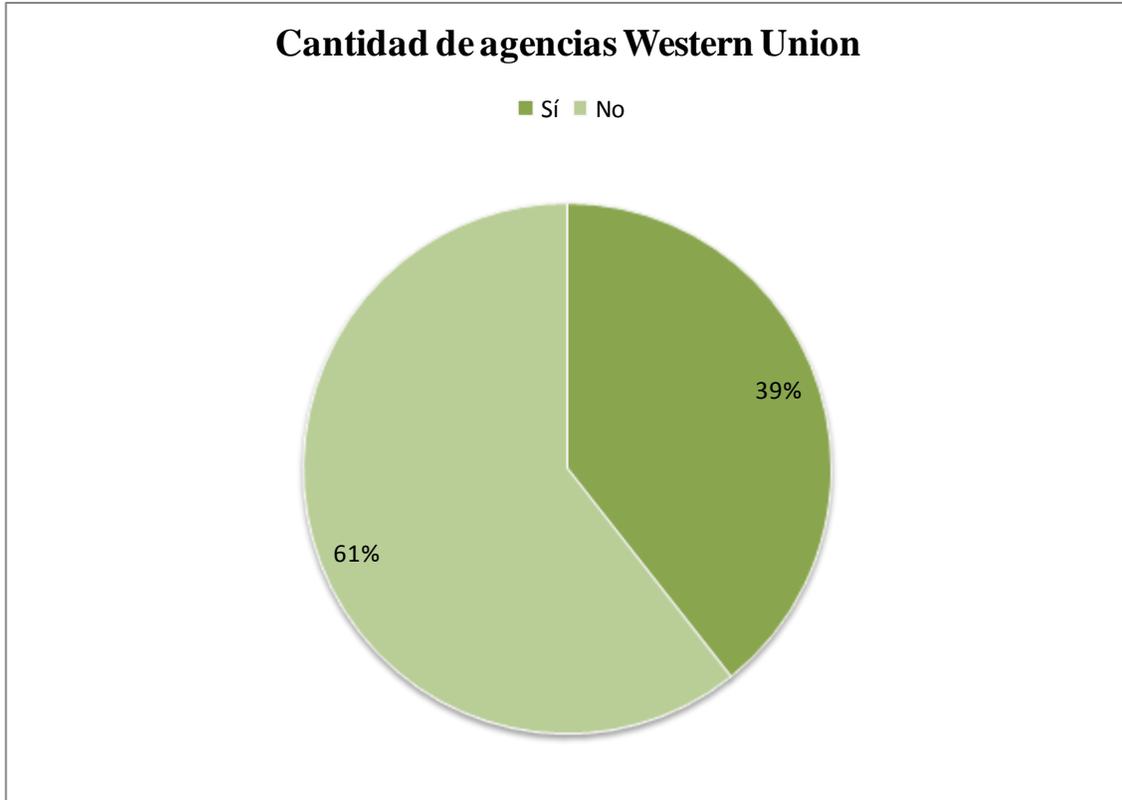
Gráfica No. 2



Fuente: Elaboración propia

La gráfica anterior presenta las respuestas obtenidas de los clientes encuestados en Banco El Portal agencia Zacapa, ellos respondieron que Western Union es la mejor opción recibir y enviar dinero a sus familiares.

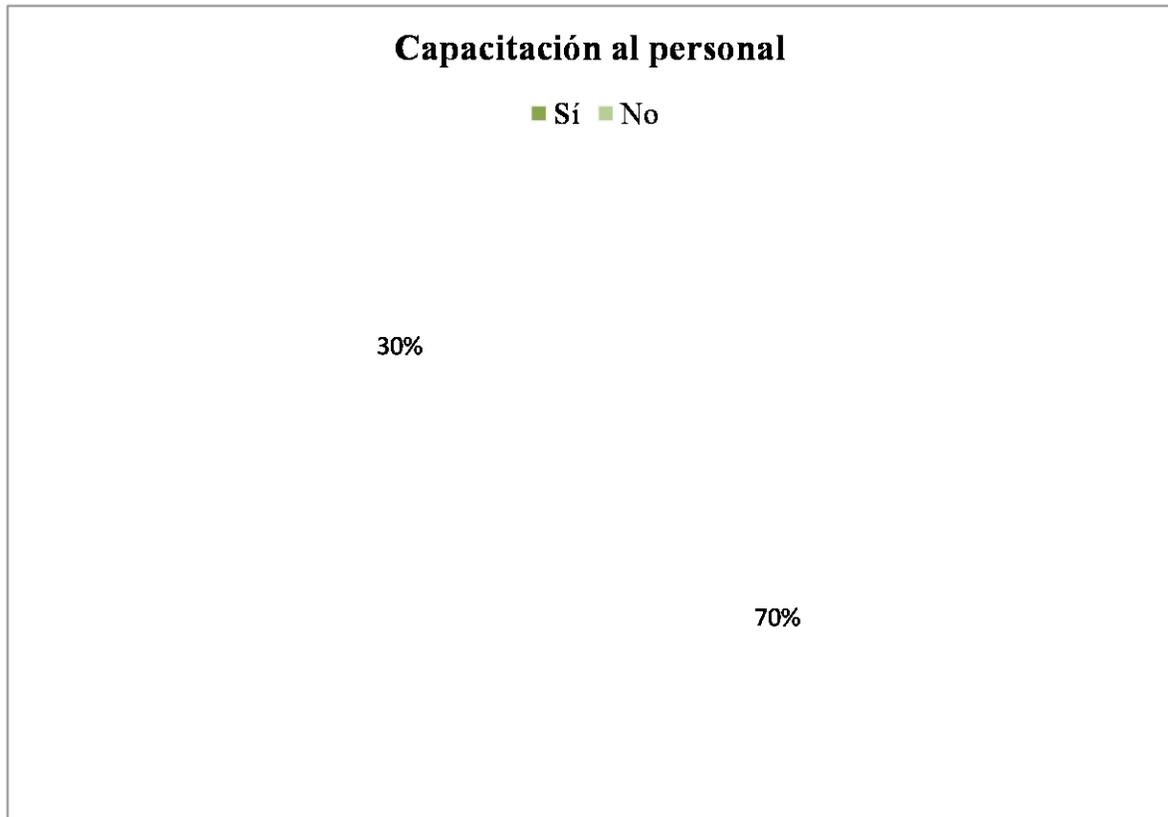
Gráfica No. 3



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica anterior presenta las respuestas obtenidas de los clientes encuestados en Banco El Portal agencia Zacapa, ellos respondieron que si hay suficientes agencias Western Union para realizar sus transferencias, pero no todas las instituciones bancarias brinda un servicio personalizado.

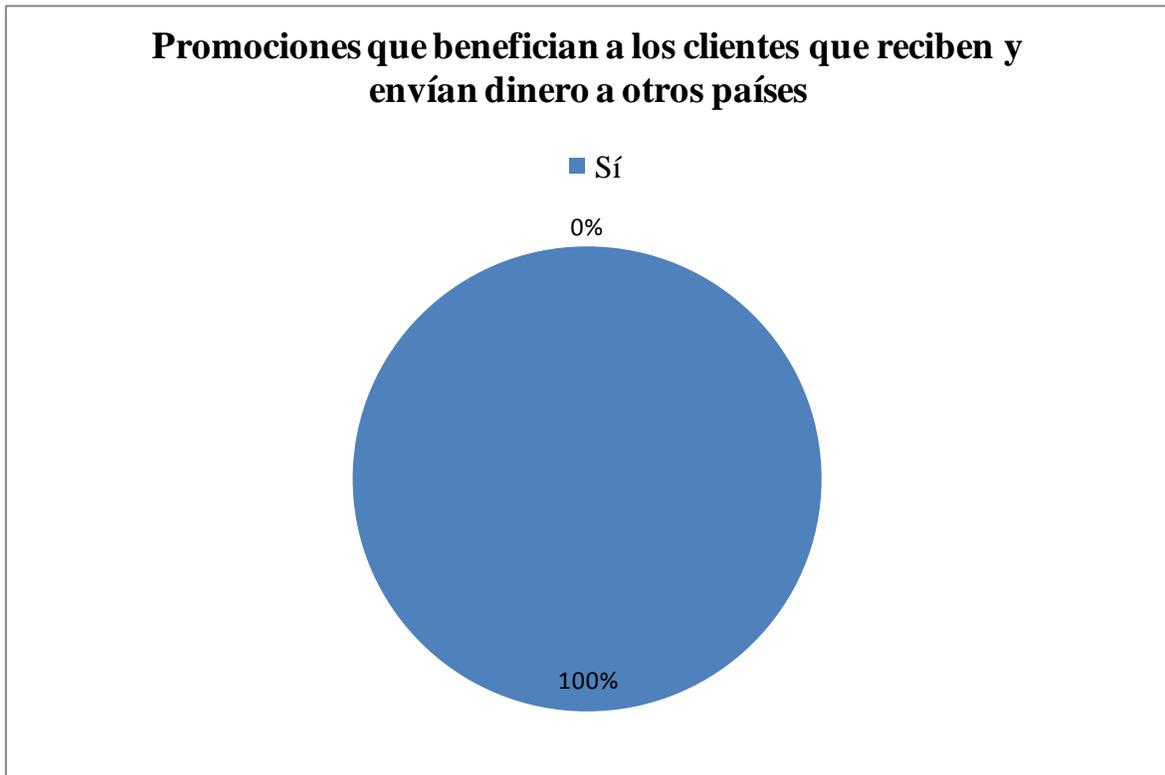
Gráfica No. 4



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica anterior presenta las respuestas obtenidas de los clientes encuestados en Banco El Portal agencia Zacapa, ellos respondieron que el personal necesita capacitarse para que el servicio que brindan dentro de banco El Portal sea satisfactorio, tanto para las personas que requieren del servicio de Western Union como de los demás servicios que brinda dicha institución.

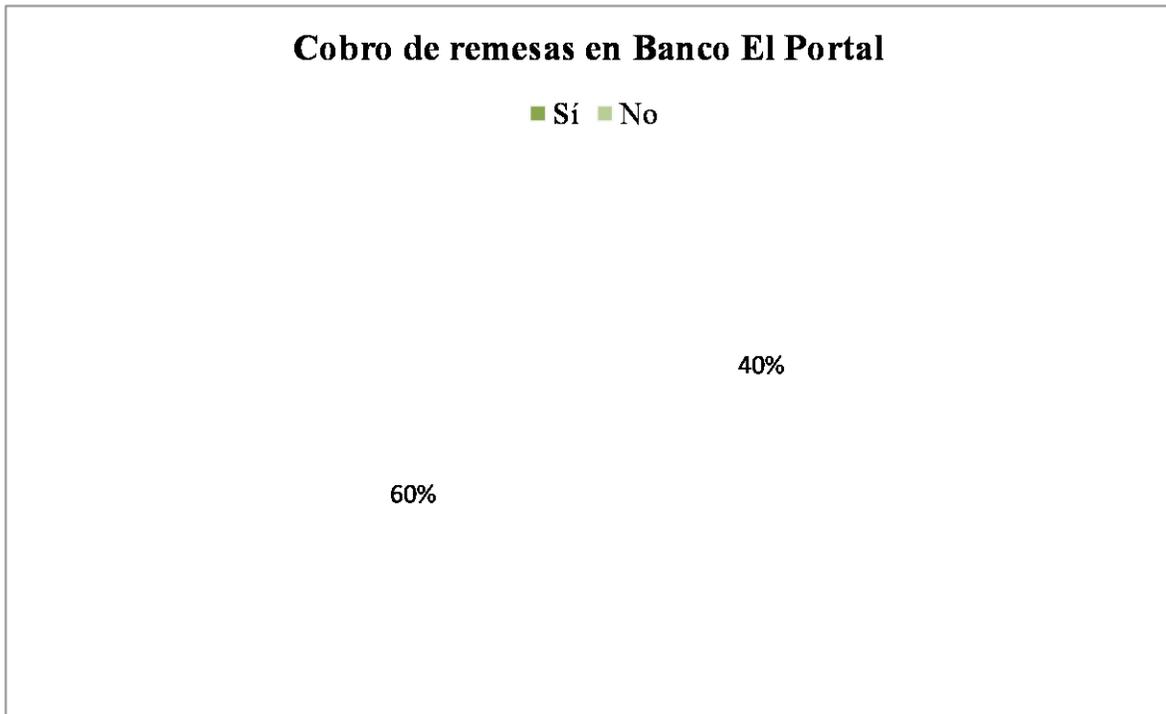
Gráfica No. 5



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica anterior presenta las respuestas obtenidas de los clientes encuestados en Banco El Portal agencia Zacapa, ellos respondieron que cuando banco El Portal lanza promociones a través de Western Union ellos son beneficiados con los productos que dicha institución les brinda al momento de realizar sus transferencias.

Gráfica No. 6



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica anterior presenta las respuestas obtenidas de los clientes encuestados en Banco El Portal agencia Zacapa, de los cuales un 60% contestó que no cobra sus remesas en banco El Portal debido a que es un poco largo el proceso que realizan para el pago o envío de remesas familiares.

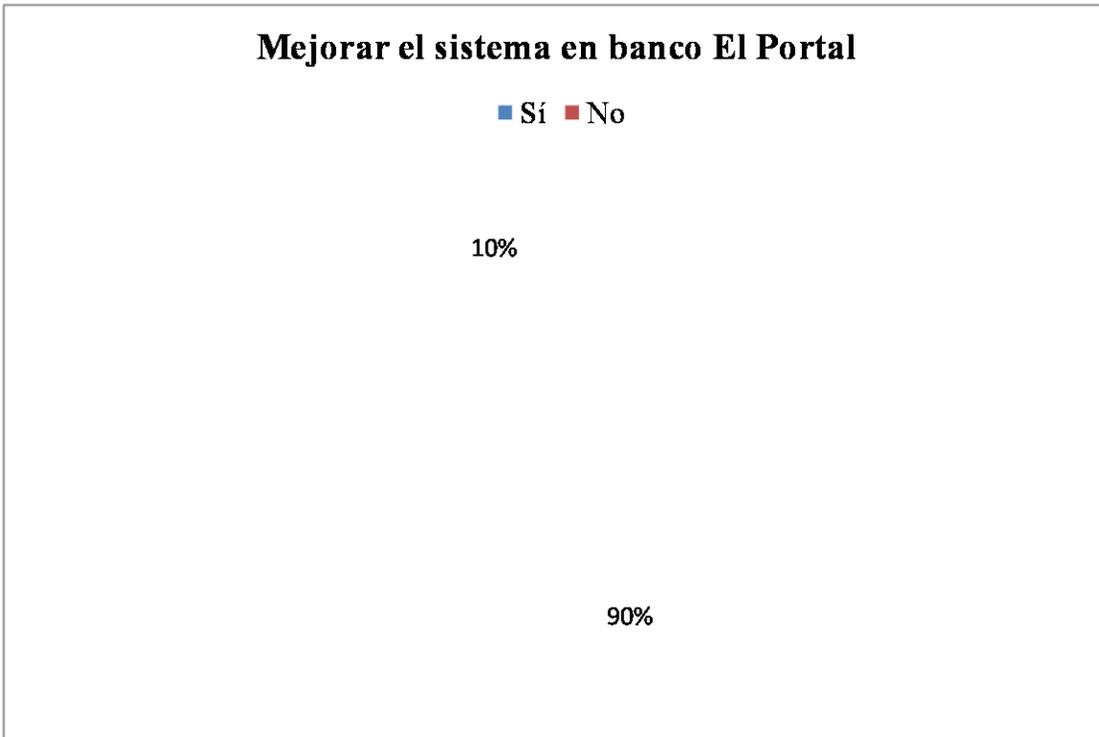
Grafica No. 7



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica anterior presenta las respuestas obtenidas de los clientes encuestados en Banco El Portal agencia Zacapa, ellos respondieron que el personal a veces necesita ser motivado de alguna forma para poder dar lo mejor de su persona y así brindar en todo momento un buen servicio a todos clientes que visitan dicha institución.

Grafica No. 8



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica anterior presenta las respuestas obtenidas de los clientes encuestados en Banco El Portal agencia Zacapa, ellos respondieron que el sistema que manejan el banco El Portal es demasiado lento y esto influye de manera negativa en los clientes, ya que se van insatisfechos y ya no vuelven. Por lo que es necesario que cuenten con un sistema un poco más rápido y así brindar un servicio personalizado.

Propuesta

✓ Introducción

Toda empresa busca la forma como alcanzar sus metas y objetivos y una de ellas es por medio del potencial que aporta el recurso humano, es por eso que se debe llevar a cabo un buen proceso desde la selección hasta la capacitación del personal. En donde se deben tomar en cuenta las aptitudes y capacidades para que desempeñen un buen funcionamiento en sus áreas de trabajo. Asimismo la motivación, el trato y los incentivos que se les brinde contribuyen a mantener motivado al personal.

Un personal motivado, satisfecho e identificado con la empresa permite que las responsabilidades delegadas a cada colaborador sean cumplidas a cabalidad. El ambiente de trabajo, el trabajo en equipo y la buena comunicación armoniza las situaciones que se puedan presentar, sin olvidar que el personal no es un instrumento que sólo se utiliza cuando se necesita, es una herramienta al servicio de la empresa. El recurso humano siempre ha sido y será el más importante de una empresa por lo que debe motivarse, capacitarse e incentivarse para obtener resultados satisfactorios.

Por ello Banco El Portal debe analizar las estrategias competitivas que puedan motivar al personal para que sus funciones conlleven al éxito y al logro de las metas y objetivos. Dichas estrategias pueden ser:

- Modificar profundamente su naturaleza de funcionamiento en cuanto a las exigencias de los clientes y lograr el desarrollo y una mejor educación financiera.
- Innovación tecnológica ya que al parecer de momento, no tener límites. Para lograr el crecimiento de Banco El Portal.

- Verificación de servicio a los clientes que reciben sus remesas familiares en Banco El Portal, ya que muchas personas se benefician por medio de las mismas y contribuye al desarrollo del país.

Producto a entregar

Después de terminada la investigación en el área de servicio al cliente de Banco El Portal y analizar los resultados obtenidos, se propone a la institución entregar propuesta de un **“Programa de capacitación de servicio al cliente”** a todo el personal involucrado de banco El Portal Agencia Zacapa.

Objetivos

Objetivo general

- Elaborar un programa de capacitación de servicio al cliente a todo el personal de Banco El Portal.

Objetivos específicos

- Incorporar el programa de capacitación de servicio al cliente para que los empleados puedan realizar sus actividades laborales de una forma eficaz para el logro de las metas establecidas.
- Capacitar al personal de nuevo ingreso cada vez que sea necesario, para que puedan brindar un servicio personalizado.

- Recursos

- ✓ Humanos

Se creará un nuevo programa de capacitación de servicio al cliente para el personal de Banco el Portal el cual se le entregará al jefe de la agencia, quien se encargará de enviarlo a la dependencia respectiva para su análisis y aprobación.

✓ Materiales

Para la creación de este nuevo programa de capacitación de servicio al cliente se necesitan capacitaciones con material de apoyo como: afiches, correos, videos, portafolios que contengan la información necesaria sobre servicio al cliente y remesas familiares.

✓ Físico

El proceso se realizó en el área de servicio al cliente (servicios bancarios), ventanillas de receptores y área de créditos en las instalaciones de Banco el Portal agencia Zacapa.

✓ Financiero

El presupuesto para la ejecución de la presente propuesta, incluye los siguientes gastos a incurrir:

Costo beneficio de la propuesta

Descripción	Justificación del gasto	Cantidad	Precio unitario	Total
Cartucho de tinta	Para impresión del detalle del resultado del trabajo a realizar.	1	Q150.00	Q150.00
Resma de papel bond tamaño carta	Para impresión del detalle del resultado del trabajo a realizar.	1	Q40.00	Q40.00
Encuadernado	Encuadernación de las hojas que resulten para el programa.	2	Q35.00	Q70.00
Fotocopias	Fotocopias de los documentos que soportarán el programa de capacitación.	100	Q0.25	Q25.00
Material de presentación	Gastos de impresión de afiches	5	Q 50.00	Q 250.00
Material de apoyo	Gastos de portafolio con información para los participantes	10	Q 25.00	Q 250.00

Capacitación	Refrigerio para los participantes	10	Q 20.00	Q 200.00
Sesiones de capacitación	Sesiones programadas impartidas por el capacitador	5	Q 500.00	Q 2,500.00
Ejecución de la propuesta	Programa de capacitación al personal			Q 6,500.00
Total				Q 9,985.00

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Los costos presentados en la presente tabla, se obtuvieron según cotizaciones.

Firmas de aceptación

En aceptación de ambas partes a los puntos arriba indicados, se firma la presente propuesta de aceptación, en la ciudad de Zacapa, a los veinticinco (25) días del mes de mayo del año dos mil trece (2013).

Edna Yesenia López De Paz
Estudiante
Universidad Panamericana de Guatemala /
Extensión Zacapa

Claudia Estévez Arellanos
Jefe de Agencia
Banco El Portal

Cronograma de trabajo

No.	Actividades realizadas durante la practica	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	En-13	Feb-13	Mar-13	Abr-13	May-13
1	Solicitud para trabajar la practica	15												
2	Entrevista con el Coordinador		15											
3	Recopilación de la información para el diagnóstico			10										
4	Elaboración del diagnóstico			15										
5	Planteamiento del problema			15										
6	Objetivos del problema			15										
7	Justificación del problema			15										
8	Primera presentación de avances				4									
9	Realización de correcciones				15									
10	Aplicación de Instrumentos					10								
11	Presentación de resultados					22								
12	Correcciones sugeridas						29							
13	Revisión de avances							3						
14	Entrega de documento para revisión							16						
15	Reunión con tutor para revisar avances							24						
16	Entrega de anteproyecto								1					
17	Entrega de conclusiones y recomendaciones									17				
18	Revisión por tutor										14	25		
19	Entrega a revisor												27	25

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

- Brindar un buen servicio es satisfactorio para toda empresa, ya que de ello depende la satisfacción de los clientes y el éxito de la misma, esta parte no es bien aplicable en Banco El Portal, porque sus procedimientos son largos y esto incomoda a los usuarios.
- El proceso que se lleva a cabo para realizar pagos y envíos por remesas familiares Western Union, es demasiado tardado, por la aplicación de muchos procedimientos en el sistema.
- Un personal comprometido con el desempeño de sus funciones siempre brinda un servicio personalizado.
- La capacitación al personal es bien importante para obtener mayores y mejores resultados.
- El personal de la agencia depende en gran parte del sistema para realizar con rapidez sus operaciones, por lo que a veces no puede ser posible debido a que el sistema con el que cuentan es muy lento.
- La constante evaluación del desempeño (la pro actividad, la buena conducta, las relaciones interpersonales, la disponibilidad de realizar sus funciones y el trabajo en equipo) de los colaboradores en función de sus obligaciones laborales y lineamientos planteados, la metodología de trabajo o cultura organizacional que conlleve al óptimo desarrollo del servicio, llevaría a eficientar todo proceso, pero toda institución debe velar que se cumpla para garantizar tanto al colaborador como al usuario cumplir sus necesidades.
- El pago de remesas sería más rápido si el proceso que se lleva a cabo no demorara tanto tiempo, logrando con ello la satisfacción de los clientes y el incremento de afluencia de los mismos.

Bibliografía

- Barcelata (1970), “Evaluación de Desarrollo Nacional”.
www.eumed.net/librosgratis/2012b/.../evaluacion_desarrollo_nacional.ht.
- Binford, Leigh (2002), “Remesas y subdesarrollo en México”.
www.huellasmexicanas.org/alejandra/migracion-y-economia.
- Canales, Alejandro y Christian Zlolniski (2001), “Comunidades transnacionales y migración en la era de la globalización”. www.eclac.org/celade/proyectos/migracion/Canales.doc.
- Celade (1999): “Migración Internacional y desarrollo de América Latina y el Caribe”.
www.cepal.org/celade/noticias/paginas/4/9364/Patronesmigratorios.pdf.
- Dieterich (1996): “Nueva guía para la investigación científica”. www.ceuarkos.com/heinz.pdf.
- Elliot (1990:1-4), La Migración Internacional.
www3.diputados.gob.mx/cámara/contetn/download/21291/105.
- Ferreres (1997): “Diseños de Investigación Experimental”.
www.flacsoandes.org/dspace/bitstream/10469//2380/2380/TFLACSO-2010ATG.pdf.
- Gutiérrez, Francisco J. & DEL VALLE (2004), Silvia; La migración Internacional de México en Guía Política, documento elaborado por la Dirección de Análisis Bursátil y Económico de Scotia Inverlat, México. www.scotiainverlant.com.mx/resources/migracion-internac.pdf.
- La prensa gráfica (Abril 2004). Las remesas familiares. (On line) economía @ la prensa.com.sv.
www.prensa-gráfica.com/
- Morales (2006): “Circunvallatio of Numantia. Forts and siege Works”.
www.gladius.revistas.csic.es/index.php/gladius/article/view/216

Prakash y Hart (2000), La globalización en Centro América. www.comminit.com/node/149743.

Rivas (1995): Evaluación del Nivel de aprendizaje organizacional.

www.monografias.com/trabajos96/evaluacion-del-nivel-aprendizaje-organizacional.

Samuel (2000): “Migración y Remesas Familiares”.

www3.diputados.gob.mx/cámara/content/download/21149/104964/file/FATSM003%.

Smith (1776:425): Definición y concepto de servicios. www.eumed.net/libros/gratis/211b/974/Definicion%2520y%2520conceptos%2520de%2520servicios.

Wendell (2001); Migración y Remesas: Un estudio de caso del Caribe, p. 3.

www.redalyc.org/pdf/112/11205011.pdf

www.banguat.gob.gt

www.westerunion.com

www.monografias.com/trabajo89/capacitacion_al_personal/capacitacionalpersonal2.shtm/#ixzz2cue32bwc.

Anexos

Anexo 1

Evaluación integral

a) Antecedentes

Bajo el decreto 383 del congreso de la República de fecha 06 de Enero de 1966 en la ciudad de Guatemala nace una Institución bancaria auténtica, fundado por hombres y mujeres guatemaltecos con la visión futurista, con el firme propósito de servir eficientemente al sector laboral, estimular su desarrollo y crecimiento, a través de sólidas herramientas financieras que permitan concretar sus aspiraciones y metas.

- Situado en la 8ª. Avenida 9-41 zona 1
- Declarado como Monumento Nacional, edificio en el que funcionó el Banco de Guatemala hasta el año de 1965.
- Proporcionado por el Estado en usufructo por 25 años, al Banco El Portal.

En este primer edificio Banco El Portal abre sus puertas al público a partir del 03 de Enero de 1,966-1,992 (por espacio de 26 años).

El 06 de Enero de 1966 en la Ciudad de Guatemala vio nacer una institución bancaria auténtica, fundado por hombres y mujeres guatemaltecos con la visión específica de servir especialmente al sector laboral, y con el firme propósito de estimular el desarrollo y el crecimiento de su nación, a través de sólidas herramientas financieras que permitieron concretar las aspiraciones y metas de los distintos grupos sociales y económicos de nuestro país.

El deseo de los trabajadores guatemaltecos era contar con una institución crediticia especializada que fomentara el ahorro y que, cumpliera principalmente con una función social para resolver los múltiples problemas que enfrenta la clase trabajadora en su economía familiar.

Gracias a los verdaderos guatemaltecos que desde un principio depositaron su confianza en un banco privado con sentido social. Hoy por hoy después de más de 40 años de servicio Banco El Portal es uno de los bancos más sólidos y rentables del Sistema Financiero del País.



De 1,992 a 1,998

Situado en la 8ª. Avenida y 11 calle de la zona 1

Edificio que fuera ocupado antes de 1,992 por el Lloyds Bank.

Actualmente lo ocupa el Ministerio Público. El Banco El Portal adquirió en propiedad este edificio en el cual funcionó de 1,992-

1,998, previo a que se hiciera posible otro objetivo, que el Banco El Portal, contará con un nuevo edificio propio, que llenara todas las expectativas de sus clientes.



Un Banco totalmente consolidado:

Situado en la Avenida Reforma 6-20, zona 9 previo a su construcción funcionó la Agencia Reforma del Banco El Portal.

(1,985-1,997)

Banco El Portal tiene un nuevo edificio, con mayor capacidad y funcionalidad, después de 32 años, a la par de contar con una infraestructura moderna, da otro salto cualitativo y brinda un servicio de más alta calidad.

- **Misión**

Ofrecemos en un solo lugar, de forma fácil y rápida, servicios financieros y de prevención a trabajadores del sector público y privado y a empresas formalmente establecidas. Nos esforzamos por satisfacer a nuestros clientes, colaboradores y accionistas, actuando en todo momento de forma proactiva, responsable, íntegra y amable.

- **Visión**

Posicionarnos dentro de los 5 grupos financieros más importantes del país, comprometiéndonos cada día en ser la mejor opción financiera para los trabajadores guatemaltecos.

✓ **Valores**

- **Responsabilidad**

Decidir y actuar de forma coherente y congruente con las metas y objetivos establecidos, generando credibilidad y asumiendo las consecuencias de nuestras acciones y decisiones.

- **Integridad**

Actuar de forma honesta, transparente, leal y confidencial, respetando las normas y principios éticos y legales en todo lo que hacemos.

- **Pro actividad**

Mostrar una actitud positiva, tomando la iniciativa y promoviendo la solución de los problemas de manera efectiva. Es hacer que las cosas sucedan de forma rápida y efectiva.

- **Amabilidad**

Dar trato digno a toda persona, siendo cordial y afectuoso, reconociendo, comprendiendo y compartiendo la situación de los demás como si fuera propio.

Competencias

- **Trabajo en Equipo.**

Disponibilidad para colaborar y apoyar con el fin de lograr una meta común.

- **Orientación al Cliente.**

Satisfacer las necesidades del cliente interno y externo con empatía y trato cordial, a fin de cubrir o superar sus expectativas, en cuanto a tiempo, calidad, costo/precio disponibilidad de los productos y/o servicios acordados.

- Orientación a los Resultados

Cumplir las metas y objetivos en los tiempos establecidos, mediante el compromiso del personal, la entrega de los recursos necesarios y el seguimiento y control de los procesos.

- Liderazgo

Es la capacidad para dirigir, organizar, establecer metas, tomar decisiones, empoderar, motivar y persuadir positivamente a un equipo de trabajo, integrando opiniones para el logro de un objetivo común.

El objetivo de este trabajo es hacer una revisión de algunas experiencias internacionales en el envío y uso de remesas de los migrantes internacionales. La idea es identificar experiencias exitosas y no exitosas, así como las causas que están detrás de ese éxito o fracaso. El trabajo se hace principalmente a partir de una revisión a profundidad con el propósito de extraer las enseñanzas de otras experiencias internacionales en el envío y uso de remesas familiares de Western Union. En general se sostiene que son recursos empleados principalmente para la manutención y sólo una pequeña parte se destina a inversiones productivas.

Es más algunos autores señalan que si los migrantes destinan sus remesas al consumo y no a la inversión productiva, es porque son trabajadores asalariados y no personas con mentalidad empresarial; en tal sentido es ingenuo pensar que la experiencia laboral de los migrantes en el país de destino va a transformar a un trabajador pobre- rural en un empresario industrial.

Las remesas familiares son de gran ayuda para todo el país de Guatemala ya que contribuye al desarrollo de la economía del país y ayuda a muchas familias para poder tener una mejor vida. La mayoría de personas que deciden viajar a estados unidos es para poder tener un techo y comida para sus familiares, con el objeto de proporcionarles bienestar.

Las remesas que se reciben por Western Union son las más utilizadas en Guatemala ya que brinda un servicio rápido y eficaz a los clientes que reciben el dinero que sus familiares les envían desde estados unidos. La institución tiene como objeto brindar un buen servicio y que

todos los clientes que reciben sus remesas se llenen de satisfacción con el servicio que se les brinde.

Banco El Portal es una institución bancaria que brinda el servicio de envío y pagos de remesas familiares por Western Union, asimismo tiene alianzas estratégicas con empresas remesadoras que permite asistir económicamente a las familias guatemaltecas.

Las empresas aliadas con Banco El Portal son:

- Western Union
- Oralndi Valuta
- BTS Bancomer
- Vigo
- Occidente Corporation.

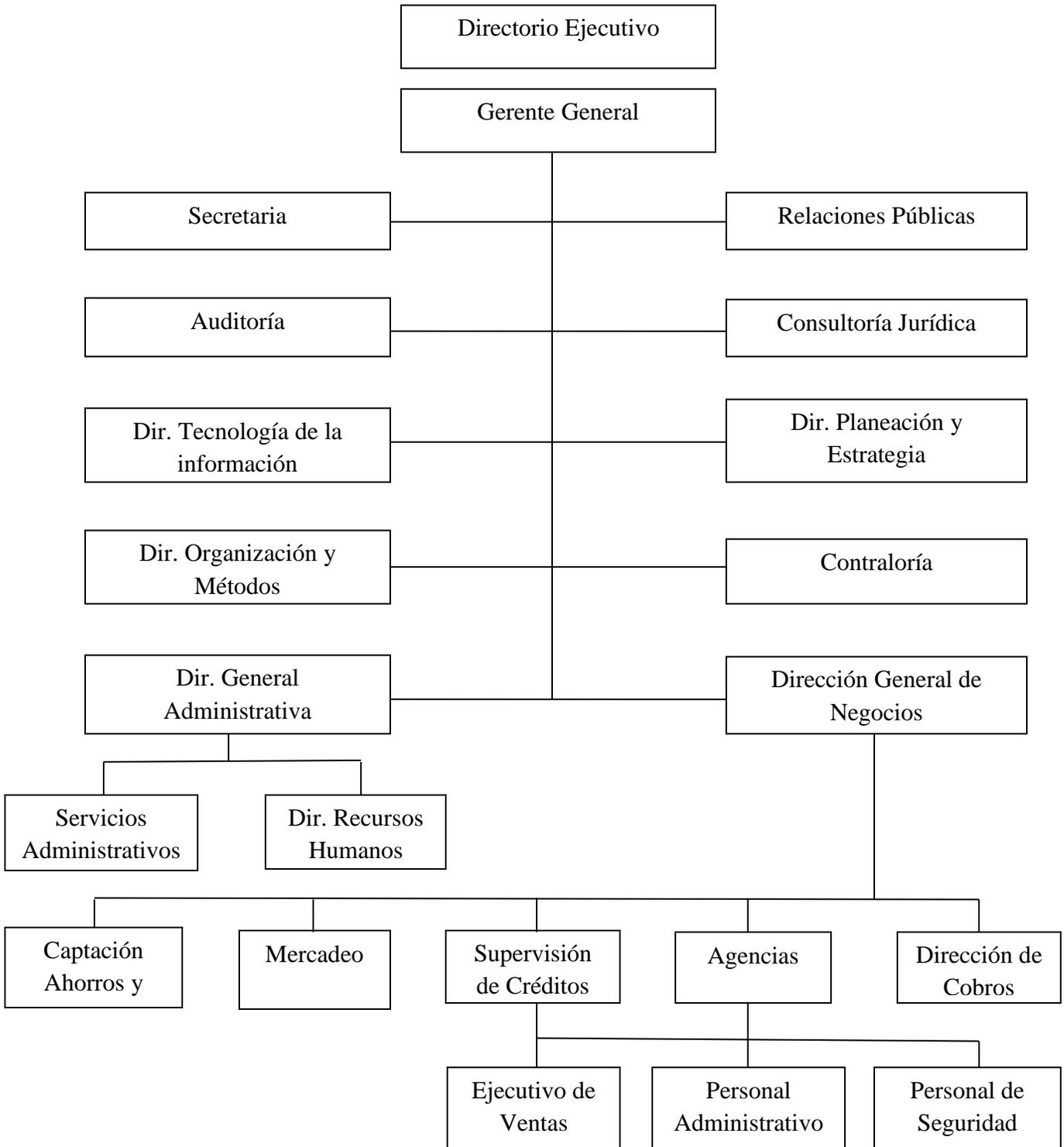
Beneficios:

- Disponibilidad de agencias a nivel nacional.
- Recibes el dinero el mismo día del envío.
- Información telefónica al beneficiario al momento de recibir la remesa.
- Servicio Personalizado.

En ocasiones de realizan promociones para los clientes que reciben sus remesas por Western Union. Este tipo de promociones se realiza para poder beneficiar a clientes que reciben sus remesas en Banco El Portal.

- Base legal: Bajo el decreto 383 del congreso de la República de fecha 06 de Enero de 1966 en la ciudad de Guatemala fue creado Banco El Portal.

Organigrama de BANCO EL PORTAL



Fuente: Departamento de Recursos Humanos, Banco El Portal.

Zacapa Julio 2013.

Señorita:

Edna Yesenia López De Paz.

Estudiante de la Universidad

Panamericana, sede Zacapa.

Me dirijo a su persona para dar respuesta a la solicitud presentada anteriormente para la realización de su proyecto de “Análisis de servicio en Remesas Familiares Western Union en banco El Portal Agencia Zacapa”. Me llena de orgullo y satisfacción poder confirmarle que su solicitud fue aprobada y pueda darle seguimiento a su proyecto en marcha.

Esperando que su investigación pueda contribuir con la prosperidad de esta institución.

Sin más motivos se despide de usted.

Muy atentamente,

Mauricio Álvarez Madrid.
Coordinador Regional de Agencias.
Banco El Portal.

Anexo 2

Diagnóstico

A continuación resaltamos los hallazgos que se encontraron en El Portal Agencia Zacapa enfocados a las entrevistas realizadas al jefe de agencia y a los auxiliares durante la investigación realizada, los cuales son:

1.- En El Portal Agencia Zacapa el sistema en general no es lo suficientemente ágil para realizar de forma rápida las operaciones.

Al no contar con un sistema que pueda ayudar al empleado para brindar un servicio rápido a los clientes se corre el riesgo de perder a los clientes ya existentes y también a los posibles.

2.- Si se utilizara una estrategia para realizar los pagos de remesas familiares de forma más rápida se lograría la captación de muchos clientes.

El sistema de pagos de remesas familiares Western Union solamente se encuentra en el área de Servicio al cliente por lo que hace que el tiempo para realizar un pago sea un poco tardado.

3.- El servicio que se preste en una institución bancaria es muy importante para satisfacer al cliente y lograr el objetivo que el cliente vuelva a prescindir de los servicios de la institución.

Un buen servicio logra satisfacer a los clientes, le brinda confianza y seguridad por lo que se logra la captación de nuevos clientes y mantener los ya existentes.

4.- Las Remesas Familiares Western Union en Banco El Portal Agencia Zacapa necesitan ser más promovidas o dar a conocer que se presta este servicio para que los clientes estén enterados y puedan cobrar sus remesas en dicha agencia.

No se cuenta con la publicidad debida que identifique las remesas Western Union en Banco El Portal agencia Zacapa para dar a conocer este servicio a todos los clientes que reciben remesas familiares por este medio.

5.- Determinar los elementos necesarios para la prestación de un servicio de calidad para los clientes que reciben remesas por Western Union.

Actualmente una empresa logra el éxito por medio del buen servicio y la innovación de los productos. Estudiar las modalidades de su gasto y su impacto en el desarrollo económico, urbano y social, y contribución al crecimiento económico y elevar los niveles de bienestar, provocando el crecimiento de Banco El Portal.

Las remesas familiares internacionales impactan a las economías de la región, tanto en términos de estabilidad macroeconómica por la recepción de importantes flujos de capital, como de desarrollo y alivio de la pobreza, especialmente en las comunidades rurales.

Análisis FODA Área de Servicio al cliente			
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de todos los productos. • Una imagen excelente. • Se adaptan a cambios. • Buenas relaciones interpersonales. • Deseos de superación y cambio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad de los clientes. • Aplicar a otros puestos. • Tener un indicador de la productividad. • Tener un personal comprometido. • Obtener mayores rendimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de motivación. • Lentitud en gestiones internas: Informático. • Demora en solución de gestiones. • Personal de nuevo ingreso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia. • Perder la fidelidad de los clientes. • Tener clientes insatisfechos.

Fuente: Elaboración propia

Análisis FODA Área de Ventanilla (caja)			
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de todos los productos. • Experiencia en ventas. • Se adaptan a cambios. • Buen manejo del sistema operativo. • Manejo de efectivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad de los clientes. • Aplicar a otros puestos. • Fortalecer sus conocimientos en diferentes áreas. • Cuadre exitoso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de conocimiento de los productos. • Resistencia al cambio. • Lentitud en gestiones internas: Informático. • Distráido y confiado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia. • Error en pago o envío de dinero. • Tecnología. • Descuadre.

Fuente: Elaboración propia.

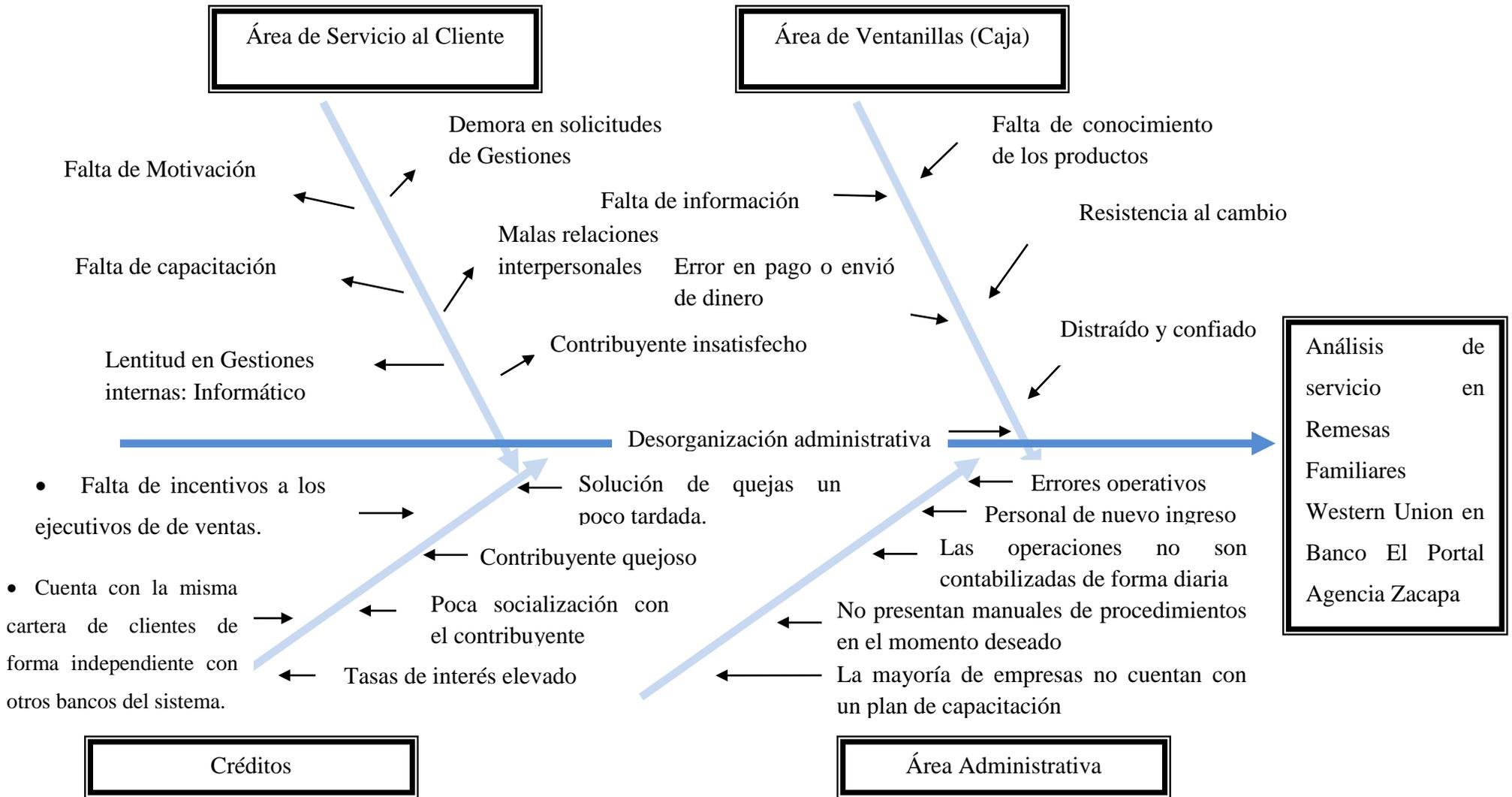
Análisis FODA Área de Créditos			
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Tasas accesibles. • Alto alcance al mercado local en base a un adecuado grupo de ejecutivos de ventas. • Alto cartera de clientes en los que se basa su potencial de rendimiento. • Solidez de más de 46 años en la prestación de servicios financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo financiero con sólido prestigio. • Potencial para incursionar a nuevos mercados. • Captación de nuevos clientes. • Ambiente económico y financiero con cambios profundos y trascendentales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de incentivos a los ejecutivos de de ventas. • Cuenta con la misma cartera de clientes de forma independiente con otros bancos del sistema. • Solución de quejas un poco tardada. • Tasas de interés elevadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un inadecuado procesamiento de datos y de la información en el sistema bancario. • Alta competencia en los productos financieros que ofrece en el mercado común. • Tecnología .

Fuente: Elaboración propia

Análisis FODA			
Área administrativa			
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con áreas funcionales básicas de toda estructura organizativa. • Capacidad para proyectar sus objetivos. • Llevan contabilidad formal. • Poseen manuales, procedimientos, políticas y controles internos. • Tienen definida su filosofía empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de sus procedimientos administrativos financieros. • Optimización de recursos a través de acciones preventivas. • Salvaguardar los activos de la empresa. • Mejorar el clima organizacional. • Monitoreo de operaciones sospechosas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las operaciones no son contabilizadas de forma diaria. • No presentan manuales de procedimientos en el momento deseado. • La mayoría de empresas no cuentan con un plan de capacitación. • Personal de nuevo ingreso. • Errores operativos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia. • Riesgo en la detección de operaciones sospechosas. • Sistema operativo desactualizado. • Solución de quejas a largo plazo. • Personal poco capacitado.

Fuente: Elaboración propia.

Diagrama Causa-efecto



Fuente: Elaboración propia.



Anexo No. 3

Entrevista dirigida al jefe de agencia Banco El portal Zacapa.

Solicito su valiosa colaboración en cuanto a responder las siguientes interrogantes:

1. ¿Considera usted que el servicio que se presta en Banco El Portal agencia Zacapa es satisfactorio para los clientes que reciben sus remesas por Western Union?

SI NO ¿PORQUÉ? _____

2. ¿Considera que el personal está lo suficientemente capacitado con respecto a remesas Western Union?

SI NO

3. ¿Cree usted que ha disminuido en los últimos tres meses la cantidad de remesa Western Union en Banco El Portal Zacapa?

SI NO

4. ¿Ha considerado alguna alternativa para mejorar el servicio que se presta por remesas familiares?

SI NO

5. ¿Considera usted importante que se realicen estudios sobre el impacto de la reducción de remesas familiares?

SI NO

Gracias por su colaboración.



Anexo No. 4

Encuesta dirigida a los auxiliares de Banco El Portal Zacapa.

1.- ¿Tiene usted familiares que le envíen remesas familiares?

SI

NO

2.- ¿Considera que el servicio que se presta a los clientes que reciben sus remesas por Western Union es satisfactorio?

SI

NO

3.- ¿El banco reconoce y premia a sus empleados cuando su desempeño es excelente?

SI

NO

4.- ¿Se aceptan las ideas para mejorar el servicio y el jefe las aplica si son apropiadas?

SI

NO

5.- ¿Cuándo lanzan un producto nuevo en la institución bancaria donde trabaja se le proporciona la capacitación adecuada?

SI

NO

6.- ¿Si tiene algún problema dentro de la institución, cuenta con el apoyo necesario para solucionarlo?

SI

NO

Gracias por su colaboración.



Anexo No. 5

Encuesta dirigida a los clientes que reciben sus Remesas por Western Union en Banco El Portal agencia Zacapa.

1. ¿El servicio que se le brinda en Banco El Portal agencia Zacapa es rápido y amable al momento de cobrar su remesa por Western Union?

SI

NO

2. ¿Considera que el servicio de Western Union es la mejor opción para enviar y recibir dinero a sus familiares?

SI

NO

3. ¿Considera que hay suficientes agencias donde se pague Western Union?

SI

NO

4. ¿Considera necesario capacitar al personal de Banco El Portal en relación al servicio que brindan?

SI

NO

5. ¿Considera que las promociones que se realizan en Banco El portal en períodos determinados benefician a todas aquellas personas que reciben sus remesas en dicha institución?

SI

NO

6. ¿Cuando le envían remesas sus familiares por Western Union siempre las cobra en Banco El Portal?

SI

NO

Gracias por su colaboración.

Anexo 6

Ejecución a la propuesta

Introducción

El propósito de esta investigación es mejorar el servicio para poder alcanzar las metas establecidas en las ventas de productos que tiene Banco El Portal agencia Zacapa. En un mercado financiero tan complejo y competitivo como el actual, con nuevos productos, con una competencia agresiva, se requiere que el personal este comprometido con la empresa y es lo que verdaderamente marca la diferencia entre el éxito y el fracaso, sin duda, la gestión del Equipo de Ventas es quien hace posible y quien convierte en realidad el sueño de poner en manos de los clientes cada uno de los productos que ofrece la institución, cubriendo así las necesidades y soluciones del mercado, contribuyendo con ello a la rentabilidad del banco.

Por lo que se realizo una investigación para encontrar las causas que hacen que el servicio sea lento y reforzarlas con estrategias que ayuden a enmendarlo, ya que la rentabilidad y crecimiento de la agencia depende en gran parte de la colocación de los productos financieros con que cuenta el banco y por supuesto con el servicio que se le brinda a todas aquellas personas que reciben sus remesas familiares.

El objetivo primordial de esta investigación es contribuir al crecimiento de dicha institución a través de un personal competitivo, eficiente, amable, comprometido y con ello el logro de las metas y objetivos. En Banco el Portal hay un rubro en específico que cubre las necesidades de la empresa, ya que si esta propuesta se toma en cuenta solo se le brinda a dicha institución el costo o gasto al momento de poner en marcha la misma.

- **Objetivos:**

- ✓ **General**

Diseñar un programa de capacitación de servicio al cliente y procedimiento para medir la satisfacción de los clientes.

- **Objetivos específicos:**

- ✓ Asegurar que las personas involucradas en la prestación del servicio, estén comprometidas en la satisfacción de los clientes realizando sus funciones de forma proactiva, responsable, íntegra y amable.

- ✓ Capacitar al personal encargado de realizar los procedimientos que se llevan a cabo para efectuar los pagos y envíos de remesas familiares.

- ✓ Evaluar el motivo por el cual los pagos y envíos de dinero a través de Western Union son tardados.

- **Alcance**

El marco referente se delimitará físicamente en el área donde se realizan las operaciones de servicio al cliente en Banco El Portal, para la cual se desarrolla una guía de implementación de servicio al cliente, sirviendo de soporte al gerente de la empresa para dotar de conocimiento al personal operativo, la implementación de la presente guía, queda a criterio del gerente de la empresa, para lo cual deberá hacer una evaluación de la misma para decidir si aplica los pasos descritos en la guía en mención. Esta guía como se indica anteriormente es para dar soporte al gerente, por lo que el programa de capacitación de servicio al cliente es el que se propone de forma general a la empresa.

Beneficios:

Para la empresa

- ✓ Reducción de errores operativos.
- ✓ Servicio personalizado.
- ✓ Captación de nuevos clientes.
- ✓ Aumento de la productividad.

Para los clientes

- ✓ Proporcionarles productos y servicios de calidad.
- ✓ Tratarlos con honradez.
- ✓ Hacer lo posible para su bienestar y seguridad.
- ✓ Asegurar respeto a la dignidad humana en los productos ofrecidos, técnicas de venta y publicidad.
- ✓ Rapidez, amabilidad y eficiencia en la realización de las operaciones.

Análisis administrativo

- Guía para la implementación de un buen servicio al cliente en el área de remesas familiares Western Union en Banco El Portal Agencia Zacapa. Dirigida al jefe de la agencia como soporte para el buen funcionamiento de la misma.

1. Instalar el sistema de pagos de remesas familiares en el área de caja para que el servicio sea más rápido.
2. Los colaboradores deben brindar un servicio con la mejor atención posible a los clientes en general.
3. El sistema operativo es demasiado lento por lo que obstruye el proceso de atención al cliente, es conveniente verificar cual es el problema y reportarlo al departamento de informática para que manden a una persona que pueda realizar la verificación del mismo obteniendo resultados satisfactorios a corto plazo.
4. Western Union realiza pagos y envíos a diferentes países por lo que se deben de llevar a cabo éstos servicios para atender y satisfacer las necesidades del los clientes que requieren de este medio.
5. Estimular y capacitar al personal para que el servicio cumpla con las expectativas de los clientes.

6. El jefe o sub-jefe de la agencia debe supervisar o controlar que los colaboradores estén realizando de forma correcta sus actividades laborales y que en todo momento brinden un servicio personalizado.
7. Realizar actividades motivacionales para los empleados, ya que esto contribuye a que el servicio que brindan sea rápido, competitivo y eficaz.
8. Que el jefe de la agencia motive al personal reconociendo de alguna forma su labor diaria para que el trabajo se realice en equipo y así obtener mayores y mejores resultados.
9. Determinar los elementos necesarios que puedan contribuir para un servicio personalizado.
10. Crear estrategias para minimizar errores operativos y demoras en las transacciones a realizar.

Programa de capacitación al personal

Un programa de capacitación al personal de Banco El Portal Agencia Zacapa, es indispensable e importante, ya que de ello depende el buen funcionamiento y desempeño de los colaboradores en función de sus actividades diarias y contribuye al logro de los objetivos y metas de la misma. El área de Recursos Humanos es el encargado de programar las capacitaciones que se les impartan a los empleados de dicha institución.

Con la implementación de este programa de capacitación de servicio al cliente se espera que los empleados capten con facilidad la realización de sus tareas y que el servicio sea personalizado, logrando una mayor productividad para la empresa.

Un programa de capacitación incluye los siguientes medios:

- Conferencias
- Manuales de capacitación
- Videos
- Simuladores
- Realización efectiva del trabajo

- Discusión de grupos e interacción social
- Entrevistas para la solución de problemas
- Técnicas grupales.

¿Porqué capacitar?

"En cualquier institución importante, sea empresa, organismo estatal o cualquier otra, la capacitación y desarrollo de su potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo y atención".

Hay muchas razones por las cuales una organización debe capacitar a su personal, pero una de las más importantes es el contexto actual. Y con esto me refiero a que vivimos en un contexto sumamente cambiante. Ante esta circunstancia, el comportamiento se modifica y nos enfrenta constantemente a situaciones de ajuste, adaptación, transformación y desarrollo y por eso debemos estar siempre actualizados. Por lo tanto las empresas se ven obligadas a encontrar e instrumentar mecanismos que les garanticen resultados exitosos en este dinámico entorno.

Ninguna organización puede permanecer tal como está, ni tampoco su recurso más preciado (su personal) debe quedar rezagado y una de las formas más eficientes para que esto no suceda es capacitando permanentemente.

Las personas son esenciales para las organizaciones y ahora más que nunca, su importancia estratégica está en aumento, ya que todas las organizaciones compiten a través de su personal. El éxito de una organización depende cada vez más del conocimiento, habilidades y destrezas de sus trabajadores. Cuando el talento de los empleados es valioso, raro y difícil de imitar y sobre todo organizado, una empresa puede alcanzar ventajas competitivas que se apoyan en las personas.

Efectividad de la capacitación

Una vez que los conceptos aprendidos fueron puestos en práctica y la medición de los avances reflejan resultados positivos, podemos determinar que tan efectiva fue la capacitación impartida.

Cuando un curso no tuvo el impacto esperado, puede deberse a que este no fue bien canalizado o no se detectaron adecuadamente las necesidades de capacitación.

Si la capacitación fue efectiva, se podrá observar:

- Cambio de conducta en el personal.
- Impacto positivo en la productividad de la empresa.
- Mejoría en el desempeño después de la capacitación.

Beneficios de la capacitación

- Mejora del conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Es un poderoso auxiliar para la conversión y adopción de políticas.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Incrementa la productividad y la calidad del trabajo.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Elimina los temores a la Elimina los costos de recurrir a consultas externas.
- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Forja líderes.
- incompetencia o la ignorancia individual.
- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Ayuda a la orientación de nuevos empleados.
- Hace viable las políticas de la organización.
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar y vivir en ella.

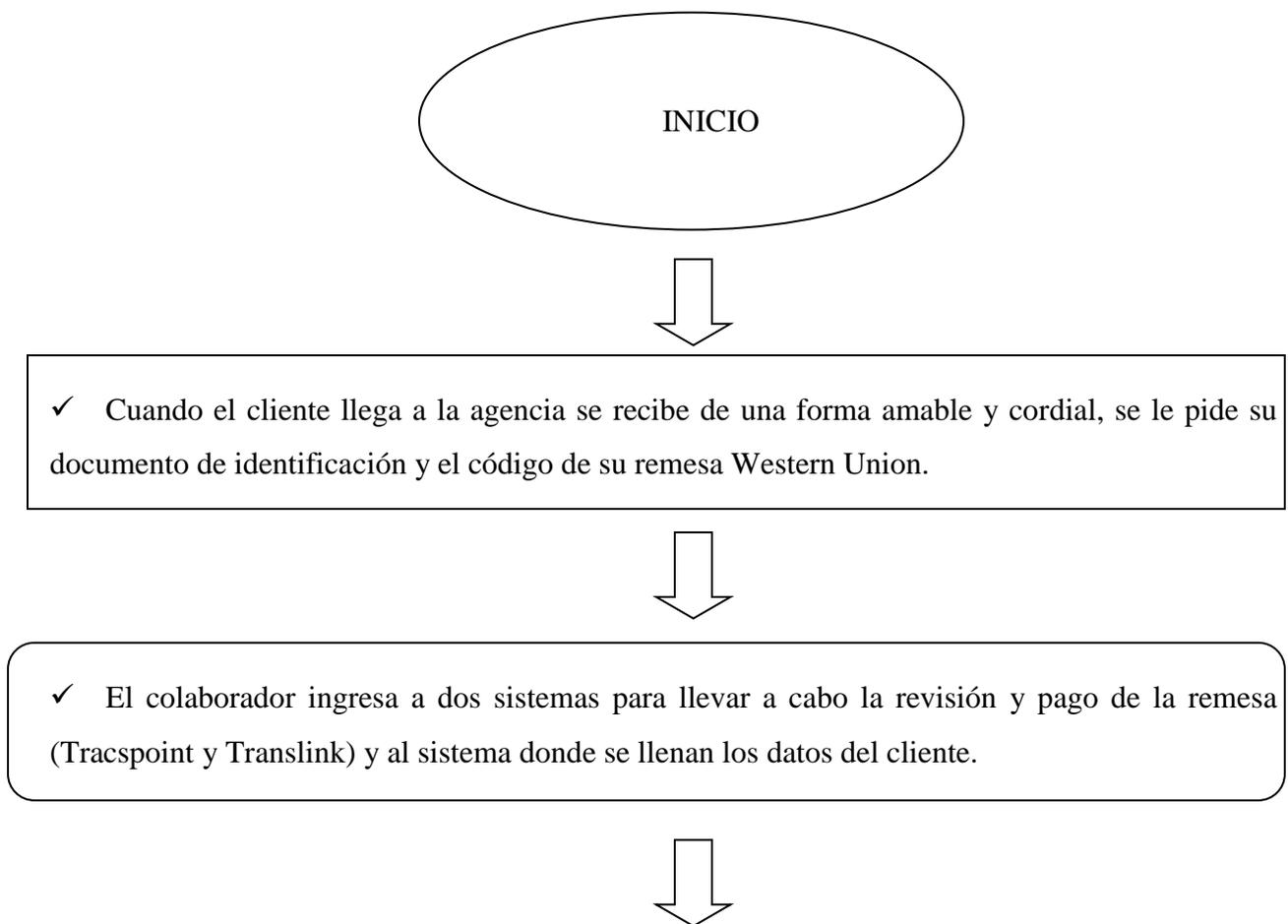
Objetivos de la capacitación

- **Productividad:** Las actividades de capacitación de desarrollo no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. La instrucción puede ayudarle a los empleados a incrementar su rendimiento y desempeño en sus asignaciones laborales actuales.
- **Calidad:** Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo. Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos y cuando tienen los conocimientos y habilidades laborales necesarios son menos propensas a cometer errores costosos en el trabajo.
- **Planeación de los Recursos Humanos:** La capacitación y desarrollo del empleado puede ayudar a la compañía y a sus necesidades futuras de personal.
- **Prestaciones indirectas:** Muchos trabajadores, especialmente los gerentes consideran que las oportunidades educativas son parte del paquete total de remuneraciones del empleado. Esperan que la compañía pague los programas que aumenten los conocimientos y habilidades necesarias.
- **Salud y Seguridad:** La salud mental y la seguridad física de un empleado suelen estar directamente relacionados con los esfuerzos de capacitación y desarrollo de una organización. La capacitación adecuada puede ayudar a prevenir accidentes industriales, mientras que en un ambiente laboral seguro puede conducir actividades más estables por parte del empleado.
- **Prevención de la Obsolescencia:** Los esfuerzos continuos de capacitación del empleado son necesarios para mantener actualizados a los trabajadores de los avances actuales en sus campos laborales respectivos.
- **Desarrollo Personal:** No todos de los beneficios de capacitación se reflejan en esta misma. En el ámbito personal los empleados también se benefician de los programas de desarrollo

administrativos, les dan a los participantes una gama más amplia de conocimientos, una mayor sensación de competencia y un sentido de conciencia, un repertorio más grande de habilidades y otras consideraciones, son indicativas del mayor desarrollo personal.

Por medio de las capacitaciones el colaborador conoce los productos a ofrecer y la forma de cómo hacérselo saber a los clientes y de cómo pueden obtenerlo. Esto conlleva a la satisfacción de los clientes y a una mayor productividad para la empresa.

- Pasos que se llevan a cabo actualmente para que el cliente conozca el producto y cobre su remesa por Western Union:



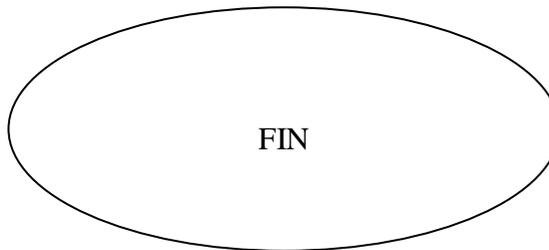
✓ Luego se revisa en el sistema si la remesa corresponde a la persona que se presenta a cobrarla, de ser así se procede a fotocopiar el documento de identificación del cliente y se crea en el sistema un código de cliente en donde se llenan datos personales para identificarlo, luego se imprime y lo firma el cliente a esta papelería impresa se le llama IVE BA-01. Esto se realiza si es la primera vez que el cliente visita la agencia de Banco El Portal.



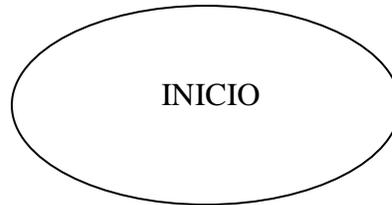
✓ Dicho proceso es un poco tardado pueden ser de 10 a 20 minutos ya que a veces el sistema se encuentra un poco lento para llenar los datos del cliente (nombre completo, dirección domiciliar, número telefónico, profesión u oficio, dependientes, referencias, si labora se coloca en que institución, número telefónico de la institución, fecha que ingresó a laborar, dirección de la empresa, entre otros).



✓ Al terminar el proceso antes mencionado se imprime una boleta firmada por el colaborador y el cliente para que pueda pasar a caja y le puedan hacer efectivo el pago de su remesa Western Union.



- Pasos que se proponen a banco El Portal Agencia Zacapa para brindar un buen servicio al cliente y que el pago y envío de remesas familiares Western Union sea más rápido.



1. El cliente se presenta a la agencia de banco El Portal Agencia Zacapa, se dirige al área de ventanilla (caja) con su código de MTCN para cobrar su remesa y su documento de identificación (pasaporte, DPI, cédula de vecindad, licencia de conducir), el nombre del remitente, el lugar de donde le envían su remesa y la cantidad a recibir.



2. El colaborador del banco El Portal verifica en el sistema (Translink y Tracs point) si los datos coinciden con los que el usuario está presentando, de ser así ingresa los datos que el sistema requiere.



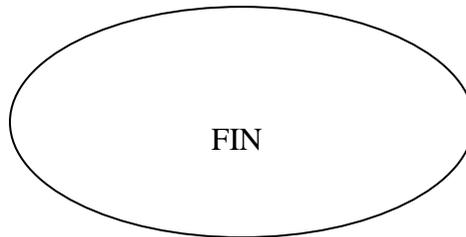
3. Al terminar de ingresar los datos del usuario, se comprueba que la remesa corresponde a dicho beneficiario y procede a realizar el pago.



4. Si la remesa es de \$ 500.00 o más dólares se procede a tomar una copia del documento de identificación del usuario por cualquier contratiempo que pueda surgir, lo realiza el receptor que atiende al usuario o bien otro colaborador para evitar demoras en el transcurso de la transacción.



5. El colaborador y el beneficiario firma la boleta impresa para proceder a efectuar el pago o envío. Se da por terminada la transacción y el usuario se evita de trasladarse de un área a otra para evitar molestias en el mismo y de forma más rápida.



Análisis mercadológico

- **Producto:**

Tomando en cuenta la necesidad que existe de mejorar el servicio al cliente en los colaboradores para el buen desempeño de sus funciones, se hace necesario la implementación de un programa de capacitación de servicio al cliente en Banco El Portal Agencia Zacapa, en el área de remesas familiares Western Union, ubicado en el edificio Vargas del municipio y departamento de Zacapa.



- **Precio:**

El programa de capacitación de servicio al cliente tiene como finalidad el buen desempeño de los empleados en sus tareas, logrando la satisfacción de los clientes. El costo de la propuesta y la ejecución de la misma en el primer escenario son de once mil quetzales (Q 11,000.00). El costo lo maneja la empresa ya que ellos son los responsables y la fuente principal para cubrir los costos de dicha propuesta.

- **Plaza:**

En el área de cobertura o bien de implementación, será en el área de servicios bancarios de banco El Portal Agencia Zacapa en el edificio Vargas, municipio y departamento de Zacapa. Las capacitaciones se llevan a cabo dentro de las instalaciones de dicha institución por lo que no existe un costo por alquiler adicional.

- **Promoción:**

En el mes de junio del año 2012 se llevó a cabo la promoción de la Nueva Remesa del Norte al momento de cobrarla se le entregaban promocionales a los clientes. Asimismo participaban en el sorteo de electrodomésticos, motos y un carro último modelo y así poder contribuir con los clientes y ofrecerles un servicio personalizado. En determinados periodos se le entregan promocionales (pachones, lapiceros, gorras, gabachas de cocina, limpiadores o vajillas) a todos los clientes que reciben sus remesas por medio de Western Union. Para lograr el buen funcionamiento y lograr un mayor y mejor resultado, el personal debe estar capacitado. Por lo

que se plantea la siguiente propuesta de marketing en donde se utilizan algunos elementos. Los cuales mencionaremos: Correos, afiches y portafolios.



Correo:

- ✓ El correo se utilizará para enviar información de cómo brindar un buen servicio al cliente, dicha información las recibirán todos los colaboradores para que puedan estar en sintonía y así lograr la satisfacción de los clientes en general.

- ✓ Promocionar las remesas familiares para el buen funcionamiento de las mismas y lograr la atracción de nuevos clientes.

- ✓ Estar actualizados con los cambios que puedan surgir o las nuevas promociones que sean lanzadas al mercado.

Afiches:

- ✓ Con el propósito de informar a todo el personal para que el servicio que se brinda sea personalizado.
- ✓ Que todas las personas se informen sobre las remesas familiares, así como los posibles clientes y los ya existentes.

Portafolios:

- ✓ En donde se encuentra impresa toda la información acerca de remesas familiares y de servicio al cliente (conducta amable, atento, valor agregado, comunicación, saber escuchar, atender las quejas, soluciones a corto plazo, eficiencia, rapidez, positivismo).

Análisis Financiero:

A continuación encontrará el presupuesto para la ejecución de la presente propuesta, la cual incluye los siguientes gastos:

Costo beneficio de la propuesta

Descripción	Justificación del gasto	Cantidad	Precio unitario	Total
Cartucho de tinta	Para impresión del detalle del resultado del trabajo a realizar.	1	Q150.00	Q150.00
Resma de papel bond tamaño carta	Para impresión del detalle del resultado del trabajo a realizar.	1	Q40.00	Q40.00
Encuadernado	Encuadernación de las hojas que resulten para el programa.	2	Q35.00	Q70.00
Fotocopias	Fotocopias de los documentos que soportarán el programa de capacitación.	100	Q0.25	Q25.00

Material de presentación	Gastos de impresión de afiches	5	Q 50.00	Q 250.00
Material de apoyo	Gastos de portafolio con información para los participantes	10	Q 25.00	Q 250.00
Capacitación	Refrigerio para los participantes	20	Q 20.00	Q 400.00
Sesiones de capacitación	Sesiones programadas impartidas por el capacitador	2	Q 500.00	Q 1,000.00
Ejecución de la propuesta	Programa de capacitación de servicio al cliente			Q 11,000.00
Total				Q 13,185.00

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Los costos presentados en la presente tabla, se obtuvieron según cotizaciones.

Firmas de aceptación: Ambas partes aceptan los puntos antes mencionados, se firma la presente propuesta de aceptación, en la ciudad de Zacapa, a los 6 días del mes de julio del año dos mil trece.

Edna Yesenia López De Paz
Estudiante
Universidad Panamericana de Guatemala/
Extensión Zacapa

Claudia Estévez Arellanos
Jefe de Agencia
Banco El Portal

Anexo No. 7

Tabla No. 1 de valores de cotización
“Programa de capacitación de servicio al cliente”
Vigente hasta 31 de diciembre 2013.

ACTIVIDAD	DURACION	VALOR EN MONEDA NACIONAL
Conferencia	2 horas	Q 500.00
Taller	3 horas	Q 850.00
Actividad grupal	3 horas	Q1,000.00
Videos	1 hora	Q 250.00
Refrigerios	15 minutos	Q 300.00
Honorarios del instructor/capacitador	1 sesión semestralmente	Q 500.00
Total		Q 3,400.00

Forma de pago: 50% a la contratación y 50% a la iniciación del evento

Tabla No. 2 de valores de cotización
“Programa de capacitación de servicio al cliente y remesas familiares”
Vigente hasta 31 de diciembre 2013.

ACTIVIDAD	DURACION	VALOR EN MONEDA NACIONAL
Conferencia	3 horas	Q 750.00
Taller	4 horas	Q 1,250.00
Actividad grupal	3 horas	Q1,300.00
Videos	2 hora	Q 500.00
Refrigerios	15 minutos	Q 300.00
Honorarios del instructor/capacitador	1 sesión semestralmente	Q 500.00
Total		Q 4,600.00

Forma de pago: 50% a la contratación y 50% a la iniciación del evento.