

ÍNDICE GENERAL

CAPITULO I:INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Antecedentes de la Empresa.....	3
1.2.1 Ubicación.....	4
1.2.2 Razón Social	4
1.2.3 Rubro.....	4
1.3 Análisis del Problema	5
1.4 Justificación.....	6
1.4.1Justificación Económica	6
1.4.2 Justificación Técnica.....	7
1.4.3 Justificación Social	7
1.5 Objetivos.....	7
1.5.1 Objetivo General.....	7
1.5.2 Objetivos Específicos	7
1.6 Alcance.....	8
1.6.1 Espacial.....	8
1.6.2 Temporal	8
1.6.3 Temático.....	8
1.7 Metodología.....	9
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	11
2.1 Introducción.....	11
2.2 Regulación y Supervisión de la Actividad Bancaria.....	14
2.3 Escala Likert.....	15

2.3.1 Construcción de Escalas	15
2.4 Sistema de Gestión de Calidad	18
2.4.1 Atención al Cliente.....	19
2.4.1.1 El Cliente	19
2.4.1.2 La Calidad Requerida	22
2.4.1.3 La Calidad Esperada	22
2.4.1.4 La Calidad Potencial.....	23
2.4.2 Modelo Servqual.....	26
2.5 Mejoramiento del Servicio de la Calidad.....	35
2.5.1 Parámetros y Dimensiones de la Calidad.....	38
2.5.2 El Sistema de Mejora de la Calidad en Servicios	42
2.6 Teoría de Colas	47
2.6.1 Introducción	47
2.6.2 Descripción de un Problema de Colas.....	48
2.6.3 Características de los Sistema de Colas	49
2.6.3.1 Clasificación de los Modelos de Línea de Espera	52
CAPITULO III: ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA.....	55
3.1 Tipo de Sociedad del Banco Alemán.....	55
3.2 Misión	55
3.3 Visión.....	55
3.4 Objetivo General del Banco	56
3.5 Organigrama Estructural del Sector Caja	56
3.6 Servicios	58
3.6.1 Servicios Ofertados por el Banco	58
3.6.1.1 Caja de Ahorro (US\$, Bs. y UFV)	58
3.6.1.2 Cuenta Corriente	58
3.6.1.3 Depósitos a Plazo Fijo.....	59

3.6.1.4 Línea de Crédito Personal	59
3.6.1.5 Crédito de Consumo.....	59
3.6.1.6 Sobregiros en Cuenta Corriente	59
3.6.1.7 Prestamos para Capital e Inversión.....	60
3.6.1.8 Prestamos para Capital de Operaciones	60
3.6.1.9 Línea de Crédito	60
3.6.1.10 Boletas de Garantía.....	60
3.6.1.11 Descuento de Documento	61
3.6.1.12 Carta de Crédito de Importación.....	61
3.6.1.13 Carta de Crédito de Exportación.....	61
3.6.1.14 Cobranzas Documentadas	62
3.6.1.15 Banca Digital	62
3.6.1.16 Visa Debito	62
3.6.1.17 Visa Internacional	63
3.6.1.18 Visa Aerosur oro	63
3.6.1.19 Visa Empresarial.....	64
3.6.1.20 Red de Cajeros Automáticos	64
3.6.1.21 Giros y Transferencias.....	65
3.6.1.22 Giros de España	65
3.6.2 Servicios Ofertados en Sección Caja	65
3.7 Lay Out.....	68
3.8 Políticas y Normas de Atención al Cliente	69
3.8.1 Políticas Generales.....	69
3.8.2 Proceso de Atención al Cliente.....	70
3.8.3 Normas de Atención al Cliente	71
3.8.3.1 Normas par los Responsables de Áreas y Departamentos	71

CAPITULO IV: DIAGNÓSTICO DEL SERVICIO	74
4.1 Objetivos.....	74
4.2 Procedimiento.....	74
4.3 Desarrollo del Diagnóstico.....	78
4.3.1 Determinación del Universo y el Tamaño de la Muestra	78
4.3.1.1 Encuesta Directa	78
4.3.2 Resultados de la Encuesta	79
4.3.3 Reclamos de Clientes.....	98
4.3.3.1 Evolución de Reclamos y Solicitudes	98
4.3.3.2 Tipo de Reclamo	99
4.4 Conclusiones	100
CAPITULO V: ANALISIS DEL SISTEMA DE COLAS	102
5.1 Introducción.....	102
5.1.1 Determinación del Proceso de Servicio Basándose al Principio de Prioridad del Cliente	102
5.1.2 Disciplina de Colas dentro del Banco Alemán.....	103
5.1.3 Clasificación de Niveles por Categoría de Tarjeta.....	103
5.1.4 Determinación de Tiempos de Espera y Servicio Anual por Tipo de Cliente con Tarjeta	105
5.1.5 Determinación del Modelo de Cola.....	106
5.2 Tiempos Normales de Espera en el Servicio Sección Caja.....	107
5.3 Tiempos Críticos de Servicio en Sección Caja.....	108
5.4 Diferencia de Tiempos de Espera Críticos y Tiempos Teóricos en Sección Caja	109
5.5 Conclusiones	110

CAPITULO VI: PROPUESTA DE MEJORA	111
6.1 Plan de Mejoramiento	111
6.1.1 Flujograma del Proceso de Servicios sección caja.....	111
6.1.2 Determinación del Proceso de Servicio Basándose al Principio de Prioridad del Cliente	114
6.1.3 Clasificación de las Transacciones Realizadas en Sección Caja (Oficina Central).....	115
6.1.4 Aplicación de Líneas de Espera en la Sección Caja	119
6.2 Propuesta del un Manual de Gestión de Talento Humano para el Banco Alemán	120
6.2.1 Políticas de Selección para el Banco Alemán	120
6.2.2 Políticas de Administración del Desempeño.....	122
6.2.2.1 Variables.....	123
6.2.3 Políticas de Administración del Desempeño.....	126
6.2.4 Políticas de Inducción y Reinducción	129
6.2.5 Políticas de Incentivos y Beneficios para Funcionarios del Banco	130
6.3 Conclusiones	134
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	136
Conclusiones	137
Recomendaciones.....	139
BIBLIOGRAFIA	141
Bibliografía Revisada.....	142
Bibliografía Utilizada.....	143
ANEXOS	145
Anexo I	146
Anexo II	147
Anexo III	148
Anexo IV.....	150

Anexo V	151
Anexo VI	154
Anexo VII	155
Anexo VIII	156
Anexo IX	157
Anexo X	158
Anexo XI	168
Anexo XII	178
Anexo XIII	182
Anexo XIV	183

Índice Cuadros

Cuadro 1.1: Metodología	10
Cuadro 4.1: Promedio General de Expectativas del Área de Caja	92
Cuadro 4.2: Promedio General de las Percepciones del Área de Caja	93
Cuadro 4.3: Índice de Calidad de Satisfacción General del Área de Caja	95
Cuadro 5.1: Clasificación de los Niveles por Categoría de Tarjeta y Tiempos de Espera	104
Cuadro 5.2: Determinación de Tiempos de Espera y Servicio Anual por Tipo de Cliente	105
Cuadro 5.3: Determinación de Tiempos Normales por Tipo de Cliente (Periodo de Tiempo Promedio 12 días laborales)	107
Cuadro 5.4: Determinación de Tiempos Críticos por Tipo de Cliente (Periodo de Tiempo Promedio 12 días laborales)	108
Cuadro 5.5: Comparación de Tiempos de Espera Críticos y Tiempos Teóricos de Espera Asignados por el Banco	109
Cuadro 6.1: Número de Transacciones Realizadas a Nivel Nacional Banco Alemán	114
Cuadro 6.2: Clasificación de Transacciones (Oficina Central)	116
Cuadro 6.3: Nuevos Tiempos de Espera Propuesto en Sección Caja	119