

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



CURSO DE ACTUALIZACION PETAENG
(14ª Versión)

TITULO: MEJORA DE PROCEDIMIENTOS PARA APERTURA Y CONTROL DE CUENTAS DIGITALES - BANCO FIE REGIONAL EL ALTO

POSTULANTE: ALEXANDRA PAOLA VASQUEZ RADA

La Paz – Bolivia

2021



AGRADECIMIENTO

Esta monografía fue un proceso de aprendizaje y experimentación personal, que necesitó de la paciencia de mucha gente para llegar a buen término. Por esto, agradezco mucho a mi esposo y suegros que son como mis padres que me dieron todo el apoyo, por permitirme terminar un objetivo que estaba pendiente y lograr alcanzar una meta más.



DEDICATORIA

A mis dos hijas Emma y Renata que son el motor de mi vida y que cada día me ayudan a crecer como persona, madre y amiga, a mi esposo que siempre estuvo con su apoyo y paciencia para alcanzar este logro.



RESUMEN EJECUTIVO

A partir de la crisis mundial causada por el virus del Covid-19, la mayoría de los bancos han creado para los usuarios del sistema financiero la opción de apertura de cuentas digitales a través internet, es así que el Banco Fie – Regional El Alto también entro en ese mundo digital.

Sin embargo, al tener una gran carga de laboral los funcionarios de la sección de operaciones de cada punto de atención financiera no han dedicado mucho tiempo a la promoción y comunicación del producto que facilita la apertura de cuentas digitales, esto ha causado mucha desinformación y poco interés por parte de los clientes sobre la apertura de cuentas digitales.

Así también, el extenso procedimiento existente para la apertura de cuentas digitales ha dificultado la familiarización y agilidad en la apertura de cuentas digitales por parte de los clientes y funcionarios por lo que se propone modificar el procedimiento de apertura de cuentas digitales, con el fin de lograr una mayor agilidad al momento de la apertura y facilitar a clientes y funcionarios el uso de la plataforma virtual.

El cambio en las funciones de los funcionarios y la reducción de tareas en el procedimiento de apertura de cuentas digitales agilizará y facilitará la apertura de cuentas digitales a través de la plataforma virtual, asimismo, debería mejorar las estadísticas del Banco Fie sobre apertura de cuentas digitales.



INDICE

CAPITULO I	8
ASPECTOS GENERALES	8
1.1. Introducción	8
1.2. Planteamiento del problema.....	9
1.3. Objetivos	9
1.3.1.Objetivo general.....	9
1.3.2.Objetivos específicos.....	9
1.4. Alcances	9
1.4.1.Alcance temático.....	10
1.4.2.Alcance geográfico	10
1.4.3.Alcance temporal	10
1.5. Justificación	10
1.5.1.Justificación Teórica	10
1.5.2.Justificación Practica	10
CAPITULO II	12
MARCO TEORICO.....	12
2.1. Marco conceptual	12
2.2. Administración	12
2.2.1. Desafíos a los que se enfrenta la administración	13
2.2.2. Funciones de la administración	15
2.3. Control	16
2.3.1. Control como función restrictiva y coercitiva.....	17
2.3.2. Control como sistema automático de regulación.....	17
2.3.3. Control como función administrativa	17
2.4. Fases del control	18
2.5. Control Interno.....	20
2.5.1. Control interno administrativo u operativo.....	20
2.5.2. Objetivo del control interno	21
2.6. Manual Administrativo.....	21
2.6.1. Razones que justifican el uso de manuales administrativos.....	22
2.7. Procedimientos administrativos.....	22



**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CURSO DE ACTUALIZACION PETAENG (14^a Versión)**



2.8. Manual de procedimientos	22
2.8.1. Objetivos del manual de procedimientos.....	23
2.8.2. Cuenta de ahorro	23
2.8.2.1. Características de una caja de ahorro	24
2.8.3 Cuenta de ahorro Digital	24
2.8.3.1 Características de una Cuenta de Ahorro Digital	24
CAPITULO III	25
MARCO INSTITUCIONAL.....	25
3.1. Antecedentes del negocio	25
CAPITULO IV	27
MARCO METODOLOGICO.....	27
4.1. Metodología de la investigación.....	27
4.1.1.Tipo de investigación.....	27
4.1.1.1. Estudios descriptivos	27
4.1.1.2. Cualitativo.....	27
4.1.1.3. Transversal	27
4.1.2.Instrumento para la recolección de datos.....	28
4.1.2.1. Lluvia de ideas	28
4.1.2.2. Observación de la situación actual	29
CAPITULO V.....	33
MARCO PRACTICO.....	33
5.1. Método propuesto	33
5.1.1.Descripción del método propuesto	33
5.2. Planificación	33
5.3. Organización.....	33
5.4 Control	33
5.3.1.División del trabajo	34
5.3.2.Procedimientos	35
5.5 Sistema de control.....	37
CAPITULO VI.....	38
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	38
6.1. Conclusiones	38



**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CURSO DE ACTUALIZACION PETAENG (14^a Versión)**



6.2. Recomendaciones	38
BIBLIOGRAFIA.....	39
ANEXOS.....	40
ANEXO 1.....	40



CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Introducción

La banca digital solía ser un lujo para los bancos de primer nivel, y la mayor parte de la actividad tenía lugar en una sucursal. Ahora, más de la mitad de los clientes realizan la mayor parte de sus operaciones bancarias en Internet y la experiencia digital es el principal el principal factor que influye en la elección de un nuevo socio bancario. En consecuencia, la apertura de cuentas digitales ya no está reservada a los líderes del sector, sino que es un elemento esencial en la oferta digital de todo banco.

El coste de una mala experiencia de apertura de cuentas es considerable, no sólo en cuanto a la satisfacción del cliente, sino también en términos financieros. Para crear una solución de apertura de cuentas comerciales que sea intuitiva, interactiva y fácil de usar se debe poner al cliente en primer lugar.

El objetivo del presente trabajo es mejorar el proceso de apertura de cuentas digitales en el Banco Fie – Regional El Alto, y como muchas entidades encarar el reto de Transformación Digital.

La cuenta Digital es un producto que permite al cliente la apertura de una Caja de Ahorro, que puede ser:

- Oportuna digital o mega rendidora (habilitada solo para campañas temporales)
- La rendidora digital (habilitada en los casos que la cuenta Mega Rendidora no se encuentre vigente)



La gestión de la cuenta digital se realizará a través de la página web del banco, incluyendo además la opción de entrega de Tarjeta de Débito en la dirección de domicilio o actividad de cliente, dentro del área urbana a nivel Regional El Alto.

1.2. Planteamiento del problema

Posterior a una observación y análisis de la forma en que se realiza la apertura de cuentas digitales, se determina la siguiente problemática, “Deficiencias en el control y proceso de apertura de cuentas digitales en el Banco Fie – Regional El Alto”

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Establecer procedimientos a seguir para la apertura y control de una cuenta digital, considerando la operativa y la logística que permitan brindar al cliente una atención ágil y segura.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer las actividades a seguir para la apertura de cuenta digital asistida y no asistida.
- Definir las tareas relacionadas a la regularización de documentación y entrega de tarjeta de débito.
- Establecer las tareas operativas que se ejecutaran en las agencias.
- Definir responsables para cada etapa de los Procedimientos.

1.4. Alcances



1.4.1. Alcance temático

El presente trabajo de investigación se relaciona directamente con el área de operaciones del Banco Fie Regional El Alto ya que a través del control de apertura de cuentas digitales se podrán tener datos actualizados y exactos.

1.4.2. Alcance geográfico

El presente trabajo de investigación fue realizado con base en los datos obtenidos de todas las agencias del Banco Fie Regional El Alto.

1.4.3. Alcance temporal

Este trabajo se delimita desde octubre de 2021 a noviembre de 2021, por lo que se tomará en cuenta los datos del análisis realizado en el área de operaciones durante ese tiempo.

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación Teórica

El problema planteado está sustentado con conocimiento teórico para el apoyo a profundizar los términos respecto al tema de la investigación, relacionado a la apertura de cuentas de digitales en el Banco Fie Regional El Alto, con la intención de aportar en este ámbito académicamente

1.5.2. Justificación Practica



**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CURSO DE ACTUALIZACION PETAENG (14ª Versión)**



La cuenta Digital es una cuenta como cualquier otra, solo que se diferencia a partir de que se puede solicitar y tramitar vía internet, para de esta manera evitar el contacto innecesario con otras personas por temas de seguridad en este tiempo de pandemia.

Dentro del portafolio de productos pasivos que ofrece Banco Fie Regional El Alto, se eligieron dos cuentas que cubren las principales necesidades por las que un cliente apertura una cuenta digital:

- Cuenta Oportuna Digital: es de tipo transaccional con las opciones de retirar/depositar, pagar servicios, etc.
- Cuenta Mega Rendidora Digital: destinada para mantener saldos y percibir un mayor retorno al beneficiarse de una tasa de interés mayor.

Por lo descrito, es importante brindar una atención ágil y eficiente al cliente al momento de la apertura de cuentas digitales.



CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Marco conceptual

2.2. Administración

La palabra administración viene del latín *ad* (dirección, tendencia) y *minister* (subordinación u obediencia), y significa cumplimiento de una función bajo el mando de otro, esto es, prestación de un servicio a otro. Sin embargo, el significado original de esta palabra sufrió una radical transformación. La tarea actual de la administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada la situación. Por consiguiente, administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos. (Chiavenato 1997, pag. 8).

Hoy en día la teoría general de la administración estudia la administración de las empresas y demás tipos de organizaciones desde el punto de vista de la interacción e interdependencia entre las cinco variables principales, cada una de las cuales es objeto específico de estudio por parte de una o más corrientes de la teoría administrativa.

Las cinco variables básicas (tareas, estructura, personas, tecnología y ambiente) son los componentes esenciales en el estudio de la administración empresarial.

El comportamiento de esos componentes es sistemático y complejo: cada cual influye en los demás componentes y a su vez es influenciado por estos. Las



modificaciones que se llevan a cabo en uno de ellos provocan cambios en mayor o menor grado en los demás.

Su comportamiento conjunto es diferente de la suma de los comportamientos de cada componente considerado de manera aislada. Adecuar esas cinco variables es el principal desafío de la administración. (Chiavenato 1997, pag.11)

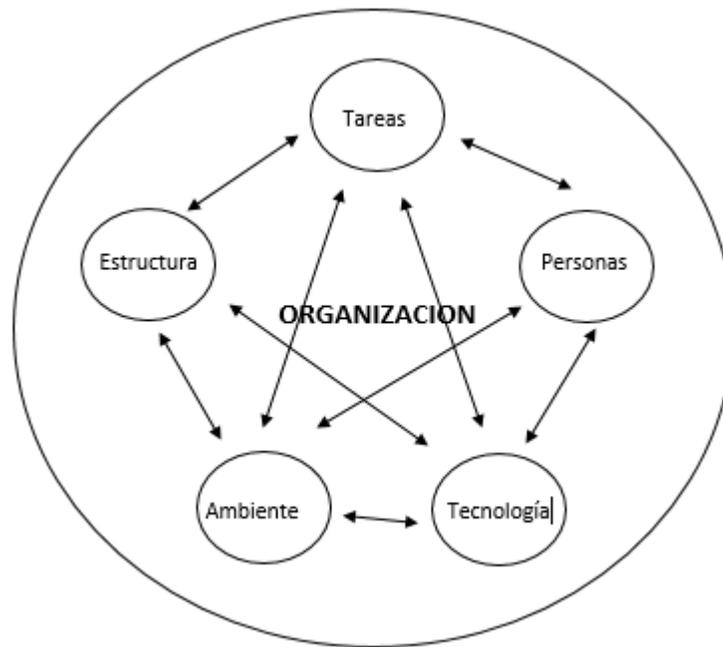


Figura 1.- Componentes esenciales en el estudio de la administración

2.2.1. Desafíos a los que se enfrenta la administración

- Crecimiento Organizacional

Las organizaciones exitosas tienden al crecimiento y a la ampliación de sus actividades, bien sea en términos de tamaño y recursos, de la expansión de sus mercados o del volumen de sus operaciones. El crecimiento es una consecuencia inevitable del éxito organizacional.

A medida que una organización crece, se presenta una subdivisión interna (división del trabajo) y una especialización de los órganos y en consecuencia una mayor necesidad de coordinación e integración de las partes



responsables de garantizar la eficiencia y la eficacia. Dado que el mundo externo se caracteriza por cambios rápidos y constantes, para enfrentarlos con éxito los administradores generales dotados de habilidades genéricas y variadas, tendrán perspectivas más promisorias que los administradores especialistas, concentrados en pocas habilidades gerenciales.

- Competencia más aguda

A medida que aumentan los mercados y los negocios, crecen también los riesgos en la actividad empresarial. El producto o servicio que demuestre ser superior o mejor será el que tenga mayor demanda. La fabricación de tal producto o la prestación de tal servicio implicará mayores inversiones en investigación y desarrollo, perfeccionamiento de la tecnología, disolución de viejos departamentos y creación de otros y de nuevas divisiones, búsqueda incesante de nuevos mercados y necesidades de competir con otras organizaciones para sobrevivir y crecer.

- Sofisticación de la tecnología

Con el progreso de las comunicaciones, del computador y del transporte, las organizaciones y las empresas han internacionalizado sus operaciones y actividades. La tecnología proporcionará eficiencia y precisión mayores, y liberará tiempo que podrá dedicarse a tareas más complejas que exijan planeación y creatividad. La tecnología introducirá nuevos procesos e instrumentos que afectarán la estructura y el comportamiento de las organizaciones.

- Tasas elevadas de inflación

Los costos de la energía, de las materias primas, de la fuerza laboral y del dinero se elevan continuamente. La inflación exigirá, cada vez más, mayor



eficiencia en la administración de las organizaciones y empresas para que estas puedan obtener mejores resultados con los recursos disponibles y los programas de reducción de costos de operación. La inflación impondrá de modo inevitable nuevas presiones y amenazas sobre las organizaciones con ánimo de lucro; estas deberán luchar por las utilidades y la supervivencia a través de mayor productividad.

- Globalización de la economía e internacionalización de los negocios
La actividad de exportación y la creación de nuevas subsidiarias en territorios extranjeros son un fenómeno reciente, ocurrido después de las dos guerras mundiales, que influirá en las organizaciones del futuro y su administración. La competencia se torna mundial debido al intercambio global.

- Protagonismo mayor de las organizaciones
A medida que crecen, las organizaciones se vuelven más competitivas, más sofisticadas tecnológicamente, más internacionales y con esto aumentan su influencia ambiental. En otros términos, paulatinamente las organizaciones llaman más la atención del entorno y del público, pasando a ser más notorias ante la opinión pública. El protagonismo de la organización (su capacidad de llamar la atención de los demás) puede ser positivo (imagen positiva de la organización frente al público) o negativo (imagen negativa). En todo caso, la organización jamás será ignorada por los diversos sectores: consumidores, proveedores, prensa, sindicatos, gobiernos, etc., hecho que influirá en su comportamiento.

2.2.2. Funciones de la administración

Las funciones administrativas abarcan los elementos de la administración, es decir, las funciones del administrador.



-
- Planeación
Implica evaluar el futuro y tomar previsiones en función de él. Unidad, continuidad, flexibilidad y valoración son los aspectos principales de un buen plan de acción.

 - Organización
Proporciona todos los elementos necesarios para el funcionamiento de la empresa, puede dividirse en material y social.

 - Dirección
Pone en marcha la organización. Su objetivo es alcanzar el máximo rendimiento de los empleados, de acuerdo con los aspectos generales.

 - Coordinación
Armoniza todas las actividades de una empresa para facilitar el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines.

 - Control
Verifica si todas las etapas marchan de conformidad con el plan trazado, las instrucciones dadas y los principios establecidos. Su objetivo es identificar las debilidades y los errores para rectificarlos y evitar que se repita.

Estos elementos de la administración, que constituyen el llamado proceso administrativo, se hallan presentes en cualquier actividad del administrador y en cualquier nivel o área de actividad de la empresa. (Chiavenato 1997, pág. 91)

2.3. Control

La palabra control tiene varios significados en administración.

Los tres principales son:



2.3.1. Control como función restrictiva y coercitiva

Utilizado con el fin de cohibir o limitar ciertos tipos de desvíos indeseables o de comportamientos no aceptados. En este sentido, el control es negativo y limitante, y muchas veces se interpreta como coerción, restricción, inhibición y manipulación. Es el denominado control social aplicado en las organizaciones y en la sociedad para inhibir el individualismo y las libertades de las personas

2.3.2. Control como sistema automático de regulación

Utilizado con el fin de mantener un sistema en funcionamiento. Por ejemplo, el proceso de control automático de las refinerías de petróleo, las industrias químicas de procesamiento continuo y automático. El mecanismo de control detecta posibles desviaciones o irregularidades e introduce de modo automático las regulaciones necesarias para volver a la normalidad. Cuando se dice que algo está bajo control, significa que está dentro de lo normal.

2.3.3. Control como función administrativa

Forma parte del proceso administrativo, del mismo modo que la planeación, organización y la dirección.

La finalidad del control es asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos previamente establecidos. La esencia del control reside en comprobar si la actividad controlada está alcanzando o no los objetivos o los resultados deseados. El control es un proceso que guía la actividad hacia un fin determinado.

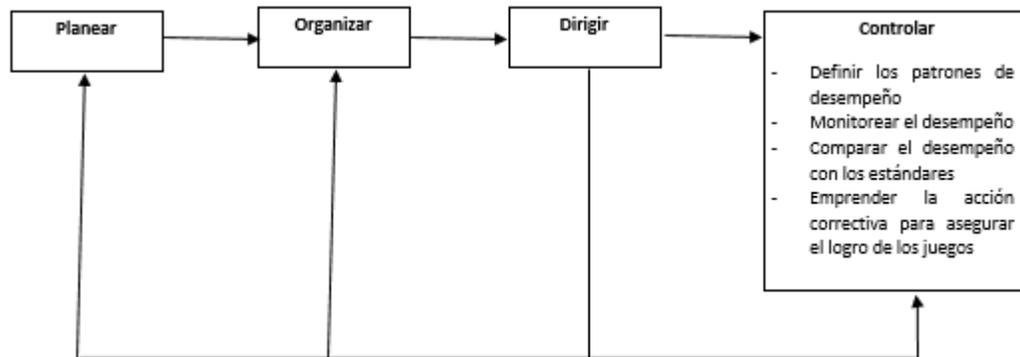


Figura 2.- La función de control, dentro del proceso administrativo.

2.4. Fases del control

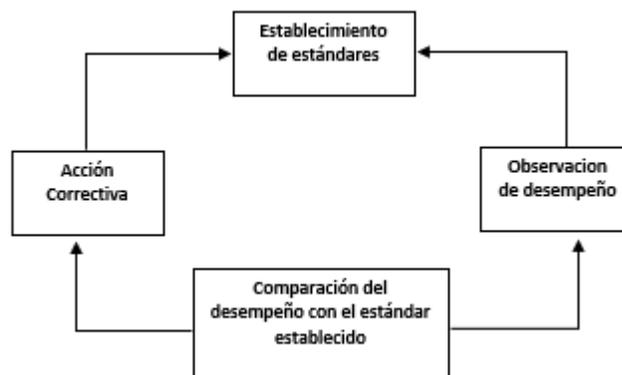


Figura 3.- Las fases del control

El control es un proceso cíclico compuesto de cuatro fases:

a. Establecimiento de estándares o criterios

Los estándares representan el desempeño deseado. Los criterios representan las normas que guían las decisiones. Son disposiciones que proporcionan medios para establecer que deberá hacerse y cuál es el desempeño o resultado que se aceptará como normal o deseable. constituyen los objetivos que el control deberá asegurar o mantener. Los estándares pueden estar expresados en tiempo, dinero, calidad, unidades



físicas, costos, o por medio de indicadores. La administración científica se preocupó por desarrollar técnicas capaces de proporcionar buenos estándares, como el tiempo estándar en el estudio de tiempos y movimientos. El costo estándar, los estándares de calidad y los estándares de volumen de producción son ejemplos de estándares o criterios.

b. Observación del desempeño

Para controlar el desempeño es necesario conocer algo respecto de este. El proceso de control permite ajustar las operaciones a determinados estándares previamente establecidos, y funciona basado en la información que recibe. La observación o verificación del desempeño o del resultado busca obtener información precisa sobre la operación que se está controlando.

c. Comparación del desempeño con el estándar establecido

Toda actividad experimenta alguna variación, error o desviación. Es importante determinar los límites en que esa variación podrá aceptarse como normal o deseable. No toda variación exige correcciones, solo aquellas que sobrepasan los límites normales. El control separa lo que es excepcional para que la corrección se concentre únicamente en las excepciones o desviaciones.

Por tanto, el desempeño debe compararse con el estándar para verificar eventuales desviaciones o variaciones. La comparación del desempeño con el estándar establecido se lleva a cabo, generalmente, por medio de gráficas, informes, indicadores, porcentajes, medidas estadísticas, etc. Estos medios de presentación son técnicas con que cuenta el control para tener mayor información sobre aquello que debe ser controlado.

d. Acción correctiva



El objetivo del control es mantener las operaciones dentro de los estándares establecidos para conseguir los objetivos de la mejor manera. Las variaciones, errores o desviaciones deben corregirse para que las operaciones se normalicen. La acción correctiva busca lograr que lo realizado este de acuerdo con lo que se pretendía hacer. (Chiavenato 1997, pág. 242)

2.5. Control Interno

Puede conceptuarse al sistema de control interno como el conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr a través de una efectiva planificación, ejecución y control el ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización. (Rusenias 1999, pag. 17)

2.5.1. Control interno administrativo u operativo

Se designan controles básicos a aquellos que tienen efecto directo o simultáneo sobre la situación económica, patrimonial y financiera de una empresa.

La actividad empresarial busca alcanzar metas u objetivos económicos y para lograrlo debe tender líneas o guías de acción que todos sus colaboradores deben conocer. La implementación de estas guías son las denominadas políticas, las cuales a su vez generan pautas de control interno de carácter administrativo u operativo, ya que sirven aun objetivo de tipo operativo y están llevadas a cabo por sectores ajenos a la contabilidad.

En la práctica es difícil separar con precisión cuales son los controles operativos y cuáles son los básicos, ya que ambos pueden servir a un mismo propósito (Rusenias 1999, pag. 19).



2.5.2. Objetivo del control interno

El objetivo de un sistema de control interno es proveer una razonable seguridad (ya que esta no puede ser absoluta o total), de que el patrimonio este resguardado contra posibles pérdidas o disminuciones originadas por los usos y disposiciones no autorizadas, y que las operaciones o transacciones estén debidamente autorizadas y adecuadas o apropiadamente registradas, a fin de permitir o asegurar:

- a. La preparación de los estados contables de acuerdo a normas contables
- b. Reportes o informes de gestión de calidad aceptables. (Rusenias 1999, pag. 24).

2.6. Manual Administrativo

El principal propósito de los manuales administrativos es el de instruir al personal acerca de aspectos como funciones, relaciones, procedimientos, políticas, objetivos, normas, etc., para lograr una mayor eficiencia en el trabajo.

Los manuales administrativos deben reservarse para información de carácter estable, respecto a la estructura funcional, la estructura procedimental, aspectos técnicos, etc. (Joaquin Rodriguez 2012, pág. 59).

Para G. R. Terry, un manual es; un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa.

G. Continolo define al manual como; una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector,



es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo.

2.6.1. Razones que justifican el uso de manuales administrativos

La necesidad de garantizar una correcta uniformidad en el tratamiento de las operaciones cotidianas tiene en diversos motivos fundamentales su razón de ser.

De acuerdo a Continolo, existen las razones siguientes:

- Asegurarse de que sea constantemente respetada la estructura orgánica de la empresa.
- Asegurarse de que se apliquen los procedimientos de manera correcta.
- Percatarse de que se apliquen las políticas fijadas en la empresa.
- Reducir los errores operativos.
- Facilitar el proceso de inducción de los nuevos empleados.
- Apoyar la capacitación del personal.
- Evitar que los cambios del sistema estructural sean resultado de decisiones apresuradas.
- Facilitar un sostenido y correcto nivel de organización. (Joaquin Rodriguez 2012, pág. 63)

2.7. Procedimientos administrativos

Los procedimientos administrativos son un conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica que precisan la forma sistemática de hacer determinado trabajo rutinario.

2.8. Manual de procedimientos



Los manuales de procedimientos son aquellos instrumentos de información en los que se consigna, en forma metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una unidad administrativa.

En el manual de procedimientos se describen, además, los diferentes puestos o unidades administrativas que intervienen en los procedimientos y se precisa su responsabilidad y participación, suelen contener una descripción narrativa que señala los pasos a seguir en la ejecución de un trabajo e incluyen diagramas basados en símbolos para aclarar los pasos. En los manuales de procedimientos se acostumbra incluir las formas que se emplean en el procedimiento de que se trate, junto con un instructivo para su llenado.

2.8.1. Objetivos del manual de procedimientos

- Presentar una visión integral de cómo opera la organización.
- Precisar la secuencia lógica de los pasos que se componen cada uno de los procedimientos.
- Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo.
- Describir gráficamente los flujos de las operaciones.
- Servir como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso con el fin de facilitar su incorporación a su unidad orgánica.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

2.8.2. Cuenta de ahorro

La cuenta de ahorro es un producto de captación, que permite realizar depósitos y retiros de dinero y cuyos saldos devengan intereses diarios, los mismos que son capitalizados mensualmente. Dicho producto está dirigido a personas naturales o jurídicas, de nacionalidad boliviana o extranjera con residencia legal en el país.



2.8.2.1. Características de una caja de ahorro

- Retiros de efectivo en cajas o a través de cajeros automáticos, mediante uso de tarjeta de débito.
- Posibilidad de débitos automáticos en cuenta para el pago de cuotas de crédito, previa instrucción escrita del titular de la cuenta.
- Las cajas de ahorro pueden ser de distintos manejos a solicitud del cliente (individual, conjunta, indistinta)
- Las cajas de ahorro están disponibles en bolivianos y en dólares.
- El monto mínimo de apertura es de Bs 20.-

2.8.3 Cuenta de ahorro Digital

Básicamente, una cuenta bancaria digital, es como cualquier otra, con la diferencia de que se puede solicitar vía internet.

2.8.3.1 Características de una Cuenta de Ahorro Digital

- Es una cuenta como cualquier otra cuenta de ahorro
- Para la apertura se le puede realizar y tramitar vía internet.
- Las aperturas se pueden realizar en bolivianos
- El monto mínimo de apertura es de Bs 20.-
- Retiros de efectivo en cajas o a través de cajeros automáticos, mediante uso de tarjeta de débito.



CAPITULO III

MARCO INSTITUCIONAL

3.1. Antecedentes del negocio

En 1985 nació como una ONG gracias a la idea de 5 mujeres con el nombre de Fomento a Iniciativas Económicas-FIE. Es la entidad pionera en Bolivia en la otorgación del microcrédito individual aplicando una tecnología propia, y un referente a nivel nacional e internacional en la atención a las demandas financieras de los sectores de la población con menores recursos. En 1998 asumió la figura de Fondo Financiero Privado-FFP FIE, y en 2010 se transformó en Banco. En 2016 se fortalece la cultura organizacional a través de los pilares de Gestión de Ética, Riesgos, Procesos y Calidad, Responsabilidad, Talento Humano y Servicio al Cliente.

MISION

Somos un Banco que ofrece soluciones financieras integrales de calidad para nuestra clientela, preferentemente al sector de la micro y pequeña empresa. Basamos nuestro accionar en la ética, generamos valor para nuestros grupos de interés y aportamos a la construcción de una sociedad sostenible, inclusiva y equitativa.

VISION

Ser el banco preferido por la clientela, reconocido por la sociedad y a nivel internacional por su modelo de negocio ético, de calidad y responsabilidad social, priorizando la inclusión financiera.

VALORES

Nuestro accionar y comportamiento social está basado y se sustenta en los siguientes valores:



**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CURSO DE ACTUALIZACION PETAENG (14^a Versión)**



- Honestidad.
- Respeto.
- Lealtad.
- Responsabilidad.
- Transparencia.
- Justicia



CAPITULO IV

MARCO METODOLOGICO

4.1. Metodología de la investigación

4.1.1. Tipo de investigación

El desarrollo de la investigación para analizar el problema de la falta de control y deficiencias en el proceso de aperturas de cuentas digitales, es de enfoque cualitativo, de alcance descriptivo, transversal, con diseño no experimental. Además se señala que, para su ejecución, se acudió a la estrategia de investigación de estudio de caso simple.

4.1.1.1. Estudios descriptivos

Describir características o funciones de un fenómeno

4.1.1.2. Cualitativo

Antes o durante la recolección de datos, o en cualquier etapa del proceso de investigación.

4.1.1.3. Transversal

Son estudios diseñados para medir la prevalencia de una exposición y/o resultado en una población definida y en un punto específico de tiempo.

Esta investigación es de tipo no experimental, ya que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, asimismo, se realiza un estudio transversal, debido a que se estudia las deficiencias en el proceso de apertura de cuentas



digitales en un periodo específico.

4.1.2. Instrumento para la recolección de datos

Para la obtención de información se utiliza la herramienta de Lluvia de ideas para poder determinar cuáles son las causas que generan las deficiencias en los procesos de aperturas de cuentas digitales y su control en el Banco Fie – Regional El Alto.

4.1.2.1. Lluvia de ideas

A la fecha de realización de este trabajo de investigación se detectaron las siguientes posibles causas que generan deficiencias en los procesos de apertura de cuentas digitales:

- Los procedimientos establecidos no son cumplidos a cabalidad por los funcionarios,
- Los documentos para obtener las firmas de los clientes son extensos.
- El cliente de igual forma para obtener su tarjeta de debito debe apersonarse a la agencia.
- Los funcionarios de plataforma son los encargados de buscar al cliente para la entrega de la tarjeta de débito provocando demoras en las funciones dentro de la agencia.
- Los datos de los clientes no están registrados en el sistema al momento de la apertura de la cuenta digital generando malestar en el cliente por el tiempo de espera.
- Los clientes tienen poco conocimiento sobre las aperturas digitales.
- Existe poca promoción de las cuentas digitales en la Regional de El Alto.
- Los mismos funcionarios no están al tanto de las nuevas actualizaciones del procedimiento de apertura de cuentas digitales.



- Varias entidades financieras ofrecen el servicio de apertura de cuentas digitales esto genera una competencia constante.

4.1.2.2. Observación de la situación actual

La observación consiste en saber seleccionar aquello que queremos analizar. Se suele decir que "Saber observar es saber seleccionar".

En el presente trabajo de investigación, podemos plantear conocer la forma en que se realiza la apertura de cuentas digitales.

La observación científica "tiene la capacidad de describir y explicar el comportamiento, al haber obtenido datos adecuados y fiables correspondientes a conductas, eventos y /o situaciones perfectamente identificadas e insertas en un contexto teórico.

Después de lo observado en los reportes mensuales de apertura de cuentas de ahorro durante los meses de octubre y noviembre 2021 se puede establecer que existe una gran diferencia entre la cantidad de cuentas de ahorro aperturadas en comparación con las cuentas digitales aperturadas en el Banco Fie – Regional El Alto.

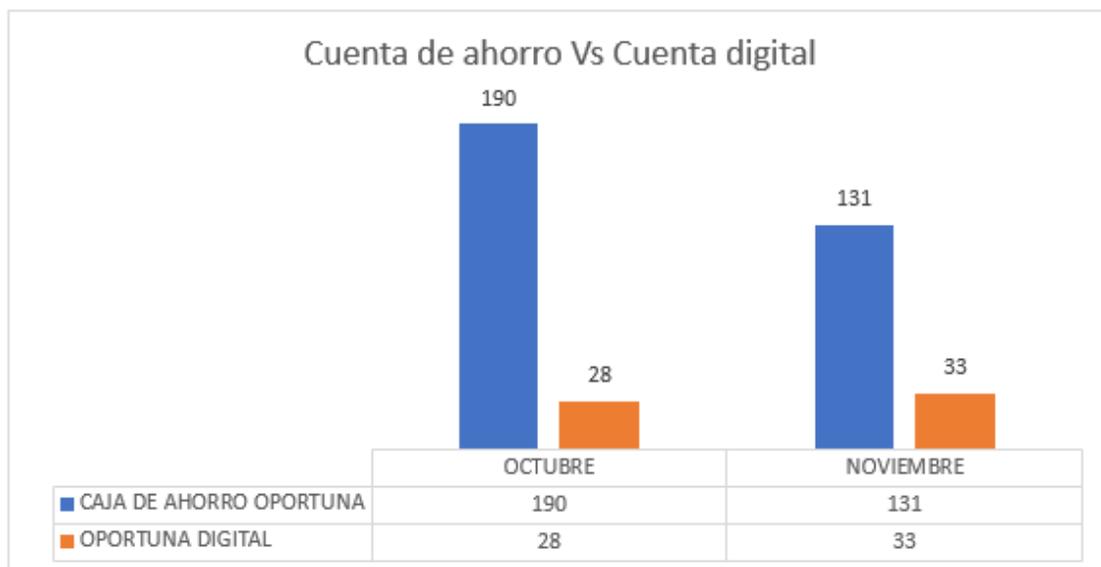


Gráfico N°1.- Cuenta de ahorro Vs cuenta digital



Por lo expuesto en el gráfico N°1, se puede evidenciar que las causas que generan deficiencias en la apertura de cuentas digitales también inciden en la cantidad de cuentas digitales aperturadas en el Banco Fie – Regional El Alto

Descripción de funciones por funcionario para apertura de cuentas digitales

- Jefe Regional Operativo

Las funciones del jefe regional operativo con relación al control

- Ingresa periódicamente al Sistema Initium e identifica los casos que requieren “validación operativa”.
- Instruye que se realice la “Validación Operativa”
- Remite a las agencias los resultados de las llamadas realizadas.
- Remite el reporte completo de todas las cuentas digitales aperturadas de la Regional.

- Jefe Administrativo Operativo

Las funciones del Jefe Administrativo Operativo son:

- Recibe mediante correo electrónico la notificación sobre las aperturas de cuentas digitales y las deriva a sus oficiales de plataforma para que realice las verificaciones necesarias y las gestiones para la entrega de la Tarjeta de Débito y de la documentación correspondiente.
- Revisa el resultado de la llamada efectuada y activa las Tarjetas de Débito correspondientes a las confirmaciones.
- Recibe del Proveedor del servicio de entrega de documentación y verifica que la misma esté debidamente firmada por el cliente.
- Comunica al Jefe Regional Operativo el Resultado de la gestión realizada por el proveedor del Servicio de Entregas para la regularización de firmas en la documentación.

Las funciones del Oficial de Plataforma son:



-
- Recibe la instrucción de realizar la “Validación Operativa” correspondiente.
 - Ingresa al sistema Initium y realiza las validaciones de acuerdo a los pasos establecidos.
 - Verifica que la información este correctamente registrada en el Sistema Cobis.
 - Remite al Jefe Regional Operativo el reporte final que refleja el lugar de entrega de la Tarjeta de Débito y de la documentación para firma.
 - Entrega al proveedor del servicio de correspondencia las Tarjetas de Débito y la documentación en sobre abierto solicitando su firma.

Las funciones del Oficial de Plataforma Virtual son:

- Ingresa al sistema Initium e identifica los casos en estado “Aprobado” y/o “Validación Operativa”.
- Ingresa al Sistema Initium y realiza las validaciones de acuerdo a los pasos establecidos en el Manual de Uso.
- Verifica la información del cliente en el Sistema Initium e ingresa al Sistema Cobis para el registro de la información de acuerdo a los datos proporcionados.
- Realiza adicionalmente la apertura de la cuenta digital y la afiliación al servicio de Banca Electrónica.
- Ingresa manualmente al Sistema Initium el número de cuenta generado por sistema Cobis.
- Ingresa al sistema Initium, genera el contrato de la Cuenta Digital, registra la información del cliente y adiciona la firma electrónica en el mismo.
- Valida que el contrato este correcto y presiona la opción procesar a fin de que el sistema envíe automáticamente el correo electrónico informando el número de cuenta.



**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CURSO DE ACTUALIZACION PETAENG (14^a Versión)**



-
- Comunica mediante correos electrónicos que se concluyeron las gestiones a las siguientes instancias: jefe regional operativo y jefe administrativo operativo de la agencia correspondiente.
 - Remite la planilla con el resultado de las gestiones realizadas al Oficial de Plataforma asignado a la Supervisión de la Plataforma Virtual.



CAPITULO V

MARCO PRACTICO

5.1. Método propuesto

5.1.1. Descripción del método propuesto

El método propuesto consiste en establecer procedimientos más ágiles y seguros para la apertura y control de cuentas digitales en el Banco Fie – Regional El Alto y poder brindar una atención eficiente a todos los consumidores financieros y tener una información actualizada y real.

Para alcanzar este resultado se aplica el proceso administrativo: planificación, organización y control.

5.2. Planificación

Se determina el objetivo que se debe alcanzar y las actividades estratégicas a ejecutar, también se planifica el trabajo del oficial de plataforma virtual en función al objetivo planteado.

5.3. Organización

En función a las actividades estratégicas planteadas se determina actividades específicas para el logro del objetivo, asignando según cargo las tareas al jefe administrativo operativo, Jefe Regional Administrativo y Oficial de Plataforma virtual con el fin de que se logre el cumplimiento del objetivo planteado.

5.4 Control



Implica asegurar los resultados de la planeación y organización y que se ajusten al objetivo planteado, para ello se diseña un sistema de control para realizar una apertura de caja de ahorro digital de forma eficiente y eficaz establecer estándares, realizar el seguimiento correspondiente y las acciones correctivas que involucra en todas las agencias del Banco Fie – Regional El Alto.

5.3.1. División del trabajo

Para alcanzar el objetivo planteado se dividirá las tareas según cargos jerárquicos.

Las funciones del Oficial de Plataforma Virtual son:

- Ingresa al Sistema Initium y realiza las validaciones de acuerdo a los pasos establecidos.
- Verifica la información del cliente en el Sistema Initium e ingresa al Sistema Cobis para el registro de la información de acuerdo a los datos proporcionados.
- Realiza adicionalmente la apertura de la cuenta digital y la afiliación al servicio de Banca Electrónica.
- Ingresa manualmente al Sistema Initium el número de cuenta generado por sistema Cobis.
- Ingresa al sistema Initium, genera el contrato de Cuenta Digital, registra la información del cliente y adiciona la firma electrónica en el mismo.
- Realiza las gestiones para la entrega de la Tarjeta de Débito mediante una planilla para su respectivo control verificado por el supervisor de Plataforma Virtual.
- Coordinación con el servicio de correspondencia para la entrega de la Tarjeta de Débito.
- Informar al Supervisor de Plataforma virtual, si la tarjeta de débito ha sido entregada para que realice la respectiva Activación.

Las funciones del Supervisor de la Plataforma Virtual.



-
- Ingresa periódicamente al Sistema Initium e identifica los casos que requieren “validación operativa”.
 - Recibe mediante correo electrónico la notificación sobre las aperturas de cuentas digitales y las deriva a sus oficiales de plataforma virtual para que realicen las verificaciones necesarias y las gestiones para la entrega de la Tarjeta de Débito y de la documentación correspondiente.
 - Revisa las gestiones realizadas por el oficial de plataforma virtual de las llamadas de confirmación para la entrega de la tarjeta de débito.
 - El supervisor de la plataforma virtual seguirá utilizando el sistema Initium para concluir los casos solicitados por los mismos clientes al momento de realizar una apertura Digital.

5.3.2. Procedimientos

- Captura de datos
El cliente se registra en el sistema Initium, ingresando su información personal para realizar la apertura. El sistema solicita al cliente tomarse una selfie, luego tomar una captura de su cedula de identidad como también de su firma para su respectiva verificación.
- Verificación en el sistema Initium
El Supervisor de la Plataforma Virtual verifica en el sistema Initium si existen solicitudes para realizar aperturas de la cuenta digital.
- Validación operativa de información
El supervisor de la plataforma virtual es el encargado de asignar a los oficiales de plataforma virtual una solicitud de apertura de cuenta digital para que realicen la validación operativa de información personal del cliente.
- Verificación de la información en sistema Initium y Cobis.



El oficial de plataforma virtual es el encargado de realizar la validación operativa, asignado por el supervisor de plataforma virtual.

- Verifica en el sistema Initium que todos los datos del cliente estén correctamente llenados, así como las capturas de imagen de su cedula de identidad, de su foto actualizada y su firma digital.
 - Verifica en el sistema Cobis toda la información del cliente.
 - Si toda la información esta correcta, se procede con la apertura de la cuenta digital a la misma vez se le asigna al acceso al aplicativo de banca móvil.
 - En caso de inconsistencia de la información brindada por el cliente, se procede con el rechazo de la apertura de la cuenta digital
 - Motivos para rechazo de apertura de cuenta digital
 - Fotografía de la cedula de identidad no coincide con la selfie
 - Cedula de identidad no coincide con registro SEGIP
- Coordinar con el servicio de correspondencia
- El oficial de plataforma virtual coordina con el servicio de correspondencia para la entrega de la tarjeta de débito al cliente, solicitando que el cliente firme el acuse que se encuentra en el sobre de la tarjeta como respaldo de confirmación, mismo que debe ser devuelto al oficial de plataforma virtual.
- Confirmación para la activación de la tarjeta de debito
- El oficial de plataforma virtual verifica la documentación firmada por el cliente y comunica al Supervisor de Plataforma Virtual que todo está en orden, posteriormente el Supervisor de Plataforma Virtual activará la Tarjeta de Débito en el sistema Cobis.
- Conclusión de la apertura de la Cuenta Digital.



El supervisor de Plataforma Virtual ingresa al sistema Initium para registrar la conclusión de la apertura de la cuenta digital y archivo de la documentación física del cliente.

5.5 Sistema de control

El diseño del sistema de control permite crear una mejor administración de las aperturas de cuentas digitales, y actualización constante de las bases de datos que ingresan en el sistema Initium.

Para su implementación se establece las siguientes directrices:

- Verificación de la información del cliente a través del reporte para logística (Anexo 1).
- Generar un check list de documentación física del cliente a ser archivada.
- Presentación inmediata de reportes actualizados de:
 - Reporte de aperturas diarias
 - Reporte por tipo de cuenta
 - Reporte de tarjetas de débito entregadas

En caso de cualquier solicitud por control interno o auditoría.



CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Con toda la información analizada y toda la observación realizada con el presente trabajo de investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

- a. Existe una desconexión entre el sistema Initium y el sistema Cobis, por lo que los oficiales de plataforma virtual deben llenar los datos del cliente de manera manual en el sistema Cobis.
- b. Existe sobre carga de trabajo en los oficiales de plataforma ya que deben verificar los datos de los clientes y gestionar la entrega de la tarjeta de débito.
- c. Existe molestia en algunos clientes ya que se le indica que pasen por una agencia para no ocupar el servicio de correspondencia.
- d. No existe un archivo general de documentación relacionada con la apertura de cuentas digitales.
- e. Excesiva cantidad de formularios y documentos que debe firmar el cliente.
- f. Poco interés por parte del público en general en la apertura de cuentas digitales, por la falta de promoción de este producto.

6.2. Recomendaciones

- a. Se debe pedir al área de sistemas que mejore el enlace entre los sistemas Initium y Cobis para no duplicar tareas.



-
- b. Para reducir la carga de trabajo de los oficiales de plataforma la verificación de datos del cliente lo debe realizar únicamente el oficial de plataforma virtual.
 - c. Se debe cumplir con la solicitud de entrega a domicilio generada por el cliente.
 - d. se debe generar una base de datos para el control de aperturas de cuentas digitales
 - e. se debe reducir la cantidad de formularios para firma de clientes a solo los más indispensables, como ser el contrato de apertura de cuenta digital y el acta de entrega de tarjeta de débito.
 - f. Se debe poner mayor énfasis en la promoción y difusión de información sobre las cuentas digitales.

BIBLIOGRAFIA

Idalberto Chiavenato. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. Mexico: McGraw-Hill

Ruben Oscar Rusenar. (1999). Control Interno. Buenos Aires: Ediciones Macchi.

Joaquin Rodriguez Valencia. (2012). Como elaborar y usar los manuales administrativos. Mexico: Dreamstime



**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CURSO DE ACTUALIZACION PETAENG (14ª Versión)**



ANEXOS

ANEXO 1

Formulario para el Registro de la Comunicación con el Cliente de la Cuenta Digital						
Fecha	Agencia	Número de Cuenta	Nombre del Titular	Número de Teléfono	Oficial de Plataforma	Observaciones