

Propuesta para el mejoramiento del proceso logístico en la apertura de
cuenta de ahorros en el Banco Colpatria sede centro Palmira .

Trabajo de Grado para optar por el título Profesional de
Administración de Empresas .

Andrea Judith Ramírez Sánchez
Daniela Obonaga Meneses

Fundación Universitaria San Martín
U.A.D.V.
Administración de Empresas
Palmira - Valle del Cauca
2016

**PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO LOGÍSTICO EN LA
APERTURA DE CUENTA DE AHORRO EN EL BANCO COLPATRIA SEDE
CENTRO PALMIRA.**

**Trabajo de grado para optar por el título Profesional de Administración de
Empresas**

**Andrea Judith Ramírez Sánchez
Daniela Obonaga Meneses**

**Fundación Universitaria San Martín
U.A.D.V
Administración de Empresas
Palmira- Valle
2016**

**PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO LOGÍSTICO EN LA
APERTURA DE CUENTA DE AHORRO EN EL BANCO COLPATRIA SEDE
CENTRO PALMIRA.**

**Andrea Judith Ramírez Sánchez
Daniela Obonaga Meneses**

**Trabajo de grado para optar por el título Profesional de Administración de
Empresas**

**Director
Lic. Carlos Humberto Sabogal**

**Fundación Universitaria San Martín
U.A.D.V
Administración de Empresas
Palmira- Valle
2016**

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION.....	14
1. EL PROBLEMA.....	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA	16
2. OBJETIVOS	17
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	17
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	17
3. MARCO REFERENCIAL	18
3.1 MARCO CONTEXTUAL.....	18
3.1.1 Historia de la ciudad de Palmira.....	18
3.1.2 Banco Colpatria.....	19
3.2 MARCO TEORICO.....	24
3.2.1 Servicio al cliente	24
3.2.2 Gerencia de Procesos.....	25
3.3 MARCO LEGAL	31
3.3.1 Ley 1581 de 2012	31
3.3.2 Ley 1266 de 2008	31
3.3.3 Tiempo de Permanencia de la Información contenida en las Bases de datos de las centrales de riesgo	32
3.3.4 Ley 633 de 2000	33
3.3.5 Ley 1328 de 2009	33
3.3.6 SARO. Sistema de Administración de Riesgo Operativo	36
3.3.7 Sarlaft.....	37

3.3.8 Cuenta de Ahorros (Aprobado SFC oficio No 2012020141-006)	25
4. MARCO METODOLOGICO.....	41
4.1 TIPO DE ESTUDIO	41
4.2 METODO DE ESTUDIO	41
4.3 POBLACION Y MUESTRA.....	42
4.4 FUENTES DE INFORMACIÓN	44
4.4.1 Primarias.....	44
4.4.2 Secundarias	44
4.5 TECNICAS DE RECOLECCION DE LA INFORMACION	44
4.5.1 Encuesta	45
5. SITUACIÓN ACTUAL DEL BANCO COLPATRIA SEDE PALMIRA	48
5.1 ANALISIS DE LA COMPETENCIA	52
5.2 MACROPROCESO DE CUENTAS DE AHORROS PARA PERSONA NATURAL BANCO COLPATRIA.....	54
5.3 DIAGNOSTICO DEL PROCESO ACTUAL DE PRESTACION DEL SERVICIO AL CLIENTE.....	71
6. ANALISIS DE LAS ACTIVIDADES.....	80
6.1 PROCESO LOGISTICO QUE INTEGRA EN LA APERTURA.....	80
6.2 CAUSAS QUE GENERAN INCONSISTENCIAS.....	85
6.3 DIAGRAMA DE PARETO.....	87
6.4 ESPINA DE PESCADO REPROCESO LOGISTICO DE SOLICITUDES DE CUENTAS DE AHORROS	88
7. PROPUESTA DE MEJORA.....	90
7.1 PLANTEAMIENTO DE MEJORA DEL PROCESO LOGISTICO	90
7.1.1 Lista de Chequeo para asesores comerciales	90

3.3.8 Cuenta de Ahorros (Aprobado SFC oficio No 2012020141-006)	25
4. MARCO METODOLOGICO.....	41
4.1 TIPO DE ESTUDIO	41
4.2 METODO DE ESTUDIO	41
4.3 POBLACION Y MUESTRA.....	42
4.4 FUENTES DE INFORMACIÓN	44
4.4.1 Primarias.....	44
4.4.2 Secundarias	44
4.5 TECNICAS DE RECOLECCION DE LA INFORMACION	44
4.5.1 Encuesta	45
5. SITUACIÓN ACTUAL DEL BANCO COLPATRIA SEDE PALMIRA	48
5.1 ANALISIS DE LA COMPETENCIA	52
5.2 MACROPROCESO DE CUENTAS DE AHORROS PARA PERSONA NATURAL BANCO COLPATRIA.....	54
5.3 DIAGNOSTICO DEL PROCESO ACTUAL DE PRESTACION DEL SERVICIO AL CLIENTE.....	71
6. ANALISIS DE LAS ACTIVIDADES.....	80
6.1 PROCESO LOGISTICO QUE INTEGRA EN LA APERTURA.....	80
6.2 CAUSAS QUE GENERAN INCONSISTENCIAS.....	85
6.3 DIAGRAMA DE PARETO.....	87
6.4 ESPINA DE PESCADO REPROCESO LOGISTICO DE SOLICITUDES DE CUENTAS DE AHORROS	88
7. PROPUESTA DE MEJORA.....	90
7.1 PLANTEAMIENTO DE MEJORA DEL PROCESO LOGISTICO	90
7.1.1 Lista de Chequeo para asesores comerciales	90

7.1.2 Guía para los clientes	93
8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	97
9. PRESUPUESTO	98
CONCLUSIONES.....	99
RECOMENDACIONES	100
BIBLIOGRAFIA.....	101
GLOSARIO.....	103
ANEXOS	106

INTRODUCCIÓN

El sector financiero en los últimos años en Colombia ha enfrentado grandes transformaciones en tecnología y calidad del servicio al cliente, lo cual ha obligado a las entidades a hacer ajustes en sus procesos y productos para mantenerse en el mercado.

Debido a estos constantes cambios los bancos se ven a la tarea de competir con mayor eficacia, adaptándose al entorno y a las exigencias de los clientes, ya que medida que estos ven que las empresas tienen excelente servicio, no están dispuestos a tolerar a una organización que no responde con rapidez y eficiencia a sus solicitudes, sin negar que lo ideal sería que los clientes nunca tuvieran que acercarse a las empresas a reclamar.

La razón de ser de las compañías son los clientes y el éxito radica en conocer e identificar las necesidades y expectativas, generando valor agregado para lograr percepciones satisfactorias que conlleven a tener un punto diferenciador y competitivo. Es por esta razón que el banco Colpatria lanzó una campaña de cero cobro en la cuentas de ahorros con el objetivo de captar más recursos y nuevos clientes pero generando valor agregado y pensando en la necesidades de los clientes.

Este trabajo se realiza como una propuesta para el mejoramiento del proceso logístico de las aperturas de cuentas de ahorros en el banco Colpatria sede Palmira centro, para de esta forma cumplir con la campaña de cero pesos y mejorar la experiencia que tienen los clientes al realizar la apertura de cuenta en la oficina y así captar más clientes.



Nota

Este trabajo se encuentra disponible únicamente en **formato físico**, ya que no cuenta con versión digital. Por tal motivo, en este repositorio solo serán visibles las páginas preliminares con fines informativos. Para su consulta completa, el usuario deberá verificar la ubicación o sede donde se encuentra el ejemplar físico, o bien solicitar información adicional escribiendo al correo institucional:

repositoriofusm@sanmartin.edu.co