

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



**PRINCIPALES PROBLEMAS
ADMINISTRATIVOS ENTRE BANCO
ESTADO Y SUS CLIENTES.**

R.7718

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR PÚBLICO

JOSÉ LUIS HERRERA VEAS

PROFESOR GUÍA: GASTÓN TAGLE ORELLANA



Valparaíso – Chile

2009

1
869
2009

ÍNDICE.

-	INTRODUCCIÓN	4
-	<u>CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO</u>	5
•	Banco.....	6
○	Evolución histórica.....	6
○	Clases de Bancos.....	6
•	Sistema Bancario.....	8
○	Banco Central.....	8
○	Bancos Comerciales.....	8
•	Banca en Chile.....	9
•	<u>CAPÍTULO 2: LA ORGANIZACIÓN</u>	11
•	Presentación y caracterización del servicio o empresa.....	11
○	Nombre y ubicación.....	11
○	Objetivos.....	11
○	Breve reseña y aspectos legales.....	12
○	Estructura organizacional y dependencia.....	13
○	Estructura organizacional de Banco Estado.....	16
•	Descripción de la Unidad en que se desarrolló el trabajo.....	17
○	Nombre y ubicación en la estructura organizacional.....	17
○	Caracterización organizacional.....	17
▪	Organigrama de la sucursal.....	18
▪	Personal.....	19
▪	Principales procesos y procedimientos.....	21

•	<u>CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO</u>	22
•	Justificación del problema.....	22
•	Planteamiento del problema.....	23
•	Objetivos.....	24
○	Objetivo General.....	24
○	Objetivos Específicos.....	24
•	Tipo de investigación.....	25
•	Resultados esperados.....	25
•	Diseño de Investigación.....	26
-	<u>CAPÍTULO 4: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	29
•	La cédula de identidad.....	29
•	Cuenta RUT.....	30
•	Aumento de clientes de Cuenta RUT.....	33
•	Evaluación de clientes y estudios de mercado.....	34
•	Entrevista a funcionarios de la institución.....	36
•	Problemas encontrados en la relación Banco y clientes.....	39
•	Motivos que el Banco expone.....	41
○	Características de seguridad de la cédula de identidad.....	42
○	Adulteraciones más comunes de la cédula de identidad.....	48
○	Verificación de la Cédula de Identidad.....	49
○	Registro de Firma de Cuenta RUT.....	51
•	Relación entre los problemas.....	52
•	Resultados.....	53
-	<u>CAPÍTULO 5: PROPUESTA TÉCNICA</u>	54
•	Solución Propuesta.....	54
•	Resultados Esperados.....	55
-	CONCLUSIONES	56
-	BIBLIOGRAFÍA	58

INTRODUCCIÓN.

La siguiente investigación pretende explicar los principales problemas administrativos entre la institución bancaria conocida como Banco Estado y sus clientes, tomando como referencia una de sus sucursales, como es la de Viña del Mar Oriente.

En el capítulo 1, se hablará del Marco Teórico, en el cual se habla de los antecedentes que sirven como base a la investigación, para conocer un poco más de lo que se investigará y de las teorías que existen con respecto al tema para entender el contexto.

En el capítulo 2, se presentará a la organización elegida para realizar la investigación, explicando su estructura y funcionamiento tanto a nivel de institución como de sucursal.

En el capítulo 3, se mostrará el problema de investigación, explicando la razón de la investigación, el planteamiento del problema, los métodos a utilizar y a qué se quiere llegar con esta investigación.

En el capítulo 4, se comienza el desarrollo de la investigación, recopilando toda la información necesaria para la detección de los problemas, además de dar respuestas a los objetivos de la investigación y explicar las interrogantes.

En el capítulo 5, se menciona la propuesta técnica, que pretende establecer posibles soluciones a los problemas, indicando de qué forma. Además, señala lo que se quiere lograr con la implementación de estas soluciones.

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO.

Hoy en día todos los negocios están preocupados en otorgar productos y servicios de mejor calidad con el pasar del tiempo, con motivo de que ya se entiende la importancia que tiene satisfacer al cliente. No obstante, algunas veces se deja de lado este importante principio para no afectar los ingresos de la empresa, sin percatarse de que el prestigio de la misma se ve afectado gravemente con un solo cliente insatisfecho.

Es frecuente ver en Chile este tipo de situaciones, y es por ello que las empresas no se desarrollan ni crecen de manera más competitiva, ya que el desconocimiento y desinterés por satisfacer las necesidades de sus clientes es un gran problema. Este evento permite meditar acerca de los cambios que se aproximan en la relación cliente/empresa. Sus necesidades/demandas obligan a brindarles una atención más personalizada.

Basándose en la prioridad que tiene el cliente en cualquier índole de negocio, se puede indicar que la preocupación que sobresale, es aquella en la que, toda empresa quiere retener a sus consumidores, brindando altos niveles de satisfacción, sin dejar de lado el concepto de recuperación de clientes desconformes.

La satisfacción del cliente es un tema muy amplio y se necesita de varios estudios en detalle. Puede ser que la mayoría de las personas sepan de los conceptos que trata la satisfacción del cliente, y las formas que se usan para convencer y atraer hacia los servicios o productos, pero no todos los ejecutan de la misma forma o incurren en errores que llegan a ser hasta graves, que afectan a la empresa.

Todo cliente, en sí mismo, representa un papel crucial para la empresa. No por ser una empresa grande, con millones de clientes, puede darse el lujo de perder a uno de ellos. Existe una vieja regla que dice: "un cliente insatisfecho habla con 11 personas y uno satisfecho con 2 ó 3"¹, y que éstos generalmente no se refieren a quién los atendió, sino que mencionan a la organización. Esto conlleva un desprestigio de su imagen corporativa y genera desconfianza en otros clientes reales y potenciales.

¹ <http://mercenavas.wordpress.com/2009/09/14/los-peligros-de-un-cliente-insatisfecho>, fecha de consulta 20/09/09.

Banco.

"Un banco es una institución financiera que se encarga de administrar y prestar dinero. La banca, o el sistema bancario, es el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el servicio de banco"².

➤ **Evolución histórica.**

Tiene su origen en las Repúblicas aristocráticas de Italia, las cuales eran Venecia, Génova y Florencia, por ahí cerca de la mitad del siglo XII y que tenía como fin otorgar servicios de depósito. Con la extensión de los bancos, se expanden sus operaciones, agregan la emisión de certificados, que eran algo así como lo que hoy en día llamamos "billetes".

"El primer banco moderno fue fundado en Génova, Italia en el año 1406, su nombre era Banco di San Giorgio. Los primeros bancos aparecieron en la época del renacimiento".

En el año 1605 fue fundado el Banco de Amsterdam, el cual se caracterizaba por ser más moderno, debido a que no tenía el carácter de los demás bancos italianos que eran como una sociedad familiar personal. Fue muy importante para la economía de Holanda y Alemania.

El Banco de Inglaterra fue fundado en 1694, debido a sus préstamos, el gobierno decidió ejecutar el derecho a crear billetes.

² <http://es.wikipedia.org/wiki/Banco>, fecha de consulta 28/10/09.

➤ **Clases de Bancos.**

- Según el origen del capital:
 - **Bancos públicos**: E Estado es quien aporta el capital.
 - **Bancos privados**: Accionistas particulares son quienes aportan el capital.
 - **Bancos mixtos**: El capital está formado con aportes privados y oficiales, como en el caso del Banco Central.

- Según el tipo de operación:
 - **Bancos corrientes**: Son los más conocidos, ya que son aquellos con los que opera el público en general. Entre las operaciones más destacadas se incluyen los depósitos en cuenta corriente, caja de ahorro, préstamos, cobranzas, pagos y cobranzas por de terceros, custodia de títulos y valores, alquileres de cajas de seguridad, financiación, etc.
 - **Bancos especializados**: Tienen un crediticio específico, como es el caso del Banco Hipotecario Nacional.
 - **Bancos de emisión**: En la actualidad se conservan como bancos oficiales.
 - **Bancos Centrales**: Son aquellos bancos de categoría superior, que dan la autorización del funcionamiento de entidades crediticias, las supervisan y controlan.

Sistema Bancario.

➤ **Banco Central.**

Es la casa bancaria con autoridad monetaria por excelencia que tiene cualquier país desarrollado en su sistema financiero. El Banco Central es, la mayoría de las veces, una institución estatal cuya función y obligación es dirigir la política monetaria del gobierno.

• **Funciones.**

- Emitir monedas legalmente de forma exclusiva.
- Es el "banco de los bancos". Los bancos comerciales poseen una cuenta corriente en el Banco Central del mismo modo que los individuos tienen las suyas en los comerciales.
- Presta asesoría financiera al gobierno y mantiene sus principales cuentas.
- Está encargado de cuidar las reservas de divisas y oro del país.
- Actúa como prestamista en última instancia de los bancos comerciales.
- Se encarga de determinar la relación en el tipo de cambio entre la moneda nacional y las extranjeras.
- Se ocupa de manejar la deuda pública.
- Ejecutar y controlar la política financiera y bancaria del país.

➤ **Bancos Comerciales.**

• **Funciones.**

- Permitir depósitos.
- Conceder adelantos y préstamos.

Los depósitos en realidad son deudas, que el banco tiene con el público, por las que el banco paga un interés. En cambio, los préstamos son las deudas que tiene el público hacia el banco, por estos el banco recibe un interés, la diferencia entre ambos constituye la ganancia que les otorga la actividad de intermediarios financieros.

Banca en Chile.

La banca en Chile se originó en el año 1812, en Huasco, durante el gobierno de José Miguel Carrera. La primera institución bancaria que existió en Chile fue el Banco de Rescate de Pastas de Plata.

En 1821, en el Gobierno de Bernardo O'Higgins se creó el Banco Público Nacional de Rescate. Ambos bancos fueron creados para que los mineros tuvieran un poder estable de compra, en relación al oro y la plata, evitando la participación de intermediarios.

En los años siguientes se intentaron crear más Bancos, los cuales no tuvieron éxito debido a distintos factores, entre los cuales destaca el descrédito del país, tras la caída de O'Higgins.

Debido a las necesidades del comercio, entre 1837 y 1839, los empresarios mineros y las casas comerciales comenzaron a emitir vales al portador que funcionaban con las mismas características de los billetes de bancos, por lo cual se instruye legalmente una prohibición de tales operaciones sin antes tener el permiso del gobierno y la municipalidad respectiva.

Durante el gobierno de Manuel Montt Torres, se creó la Caja de Crédito Hipotecario a través de la ley del 29 de agosto de 1855. En ese tiempo la economía chilena era muy incipiente y no existían bancos en el país. Por lo que la institución comenzó un largo proceso para ayudar al desarrollo económico del país, y su finalidad era proporcionar créditos y resguardo de dinero a los sectores productivos y al público en general.

En la ciudad de Valparaíso, la primera institución bancaria autorizada fue la Sociedad Anónima conocida como Banco de Depósito y Descuentos de Valparaíso, originando en Chile el incipiente desarrollo de la banca privada.

En 1877, el Consejo de la Caja de Crédito Hipotecario crea la Caja de Ahorros de Santiago, con el fin de encargarse del ahorro.

Años más tarde, en agosto de 1926 se creó la Caja de Crédito Agrario, que estaba destinada a ayudar al sector agrícola. Algo parecido sucedió en febrero de 1928, que se creó el Instituto de Crédito Industrial para ayudar a la actividad fabril.

El 24 de julio de 1953, el Gobierno de Carlos Ibáñez del Campo creó el Banco del Estado de Chile, producto de la fusión entre la Caja de Crédito Hipotecario, la Caja Nacional de Ahorro, la Caja de Crédito Agrario y el Instituto de Crédito Industrial.

“En la actualidad existen 25 bancos establecidos y operando en el país, los que atienden a un total aproximado de 3,5 millones de clientes.

De dichos bancos hay 20 que se consideran como "Bancos Establecidos en Chile", que son los siguientes: Banco de Chile, Banco Internacional, Scotiabank Sud Americano, Banco de Crédito e Inversiones, Corpbanca, Banco Bice, HSBC Bank (Chile), Banco Santander-Chile, ABN AMRO Bank (Chile), Banco Security, Banco Falabella, Deutsche Bank (Chile), Banco Ripley, Rabobank Chile, Banco Monex, Banco Penta, Banco Paris, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile (BBVA), Banco Itaú Chile y Banco del Desarrollo.

Además de los anteriores, hay 4 Sucursales de Bancos Extranjeros, que son: Banco do Brasil S.A., JP Morgan Chase Bank, N. A., Banco de la Nación Argentina, The Bank of Tokyo-Mitsubishi, LTD.

Finalmente, existe un Banco Estatal, que corresponde al Banco del Estado de Chile”³.

³ <http://www.bancafacil.cl>, fecha de consulta 30/10/09.

CAPÍTULO 2: LA ORGANIZACIÓN.

Presentación y caracterización del servicio o empresa.

“Banco del Estado de Chile (nombre publicitario Banco Estado), es el banco estatal de Chile, creado legalmente en 1953. Presta servicios financieros a particulares y empresas. Sus principales giros de negocios son los ahorros, préstamos hipotecarios, a las PYME y empresas en general. Además por medio de la Cuenta Única Fiscal, administrada por la Tesorería General de la República, es la institución que realiza todas las actividades financieras del fisco de Chile. Tiene sus antecedentes en la Caja Nacional de Ahorros creada en 1855”⁴.

Nombre y ubicación.

Esta investigación se realizará en relación al Banco Estado sucursal Viña del Mar Oriente, que se ubica en la calle San Antonio #1360, en Viña del Mar, Chile.

Objetivos.

Banco Estado tiene como objetivos ser un banco universal, de todos y para todos, con servicios financieros integrales, para ayudar a que los chilenos puedan emprender y desarrollarse, y así poder ser un banco de excelencia, con una gestión comercial de alto impacto social.

Este mandato pretende llevarse a cabo a través de los siguientes lineamientos:

- Universal, porque cuenta con todos los servicios bancarios.
- Inclusivo, al apuntar a todos los segmentos de la población y con completa cobertura nacional.
- Con alto impacto social, privilegiando acciones comerciales que apoyan la bancarización y el emprendimiento.
- Orientado al cliente, entregando una calidad de servicio de excelencia.

⁴ http://es.wikipedia.org/wiki/Banco_Estado, fecha de consulta 16/08/09.

- Rentable, porque apunta a la rentabilidad promedio del sistema.
- Eficiente, porque controla sus costos y tiende a mejorar el índice de eficiencia
- Relevante, porque aspira a mantener su peso específico en el sistema, manteniendo su participación de mercado.
- Moderno, con gestión, procesos y tecnología de buen nivel.
- Innovador, ya que abre nuevos mercados y busca nuevas soluciones financieras a problemas sociales.
- Con responsabilidad social, porque transmite los valores de la necesidad del ahorro y la previsión, así como del consumo y endeudamiento responsables.
- Con una gestión ética, porque aplica la meritocracia, es un empleador que da igualdad de oportunidades y no discrimina por preferencia política, religiosa o de género, prohíbe el nepotismo y el amiguismo, promueve el desarrollo de la empleabilidad de los trabajadores y la gestión participativa sobre bases técnicas, respeta el rol de los sindicatos.
- Responde a políticas de Estado, aportando al gasto social y capitalizando utilidades, exclusivamente, lo que significa que no hace donaciones ni entrega subsidios, ni dispone de sus recursos para actividades fuera de su giro.

Breve reseña y aspectos legales.

“El Banco Estado se rige preferentemente por las normas de la Ley Orgánica del Banco Estado de Chile, quien define al Banco Estado de Chile como una empresa autónoma del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometida exclusivamente a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, y que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Hacienda de Chile.

El banco pertenece en un 100% al Fisco de Chile y su patrimonio está conformado de capital único en pesos chilenos.

Al ser una institución bancaria, el Banco Estado está sujeto a la legislación aplicable a las empresas bancarias y demás disposiciones que rigen para el sector privado, destacando

el hecho que no son aplicables las normas generales o especiales relativas al sector público.

El DFL N°126 de 1953 lo crea al disponer la fusión de las siguientes instituciones: Caja Nacional de Ahorros, Caja de Crédito Hipotecario, Caja de Crédito Agrario e Instituto de Crédito Industrial en el Banco del Estado”⁵.

Estructura organizacional y dependencia.

La sucursal de Banco Estado Viña del Mar Oriente tiene su estructura organizacional en la que el Jefe superior es el Subgerente regional, pero antes es necesario dejar en claro que todas las sucursales a nivel nacional dependen del alto mando de la institución, que está dirigido por un **Consejo Directivo** y administrado por un **Comité Ejecutivo**.

- El **Consejo Directivo** es la dirección superior del Banco. Sus miembros son de exclusiva confianza del Presidente de la República, a excepción del Director Laboral, el cual es representante de los trabajadores y elegido por ellos mismos.

Señala la política general del Banco, y también dicta los reglamentos internos por los que se regirá, entre otras funciones más específicas de aprobación y fiscalización.

- El **Comité Ejecutivo** ejerce la administración superior del Banco. Su función se extiende en todo cuanto concierne la administración y operación de la empresa, ajustándose a las disposiciones legales políticas y normas establecidas por las autoridades que regulan la actividad del negocio y lo dispuesto por el Consejo Directivo.

Del Comité Ejecutivo dependen la **Fiscalía**, la **Contraloría** y la **Gerencia General Ejecutiva**.

- La **Fiscalía** tiene relación con la representación judicial del Banco ante los tribunales de justicia, administrativos u otros especiales. Liderada por el Fiscal, quien es nombrado por la Presidenta de la República, quien debe asistir a las sesiones del Consejo Directivo y

⁵ <http://www.corporativo.bancoestado.cl/Acerca-BancoEstado>, fecha de consulta 17/08/09

del Comité Ejecutivo, con derecho a voz, y resguardar que los acuerdos, actos y contratos se rijan de acuerdo con la legalidad vigente.

- La **Contraloría** tiene como responsabilidad la inspección y fiscalización interna de las cuentas, servicios y dependencias del banco. Debe evaluar y promover mejoras en la administración de riesgos y de control interno del banco y sus empresas filiales, para proteger los recursos de los clientes, el patrimonio financiero y la reputación del banco.

- La **Gerencia General Ejecutiva** ejerce la administración inmediata del Banco, de acuerdo a las facultades conferidas e instrucciones impartidas por el Comité Ejecutivo.

También coordina a los Gerentes Generales de Área, y además ejerce todas las funciones que el Consejo y el Comité Ejecutivo le encomienden.

De la Gerencia General Ejecutiva dependen la **Gerencia General de Créditos**, la **Gerencia Corporativa de Riesgos**, la **Gerencia General de Administración**, la **Gerencia General de Finanzas**, y la **Gerencia División Operaciones y Sistemas**.

-La **Gerencia General de Créditos** concentra la gestión de negocios de todos los segmentos: Personas, Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas, Banca Corporativa e Institucional, Inmobiliarias y Concesiones.

Concentra el desarrollo comercial de productos y marketing para todos los segmentos mencionados.

Bajo esta Gerencia General se encuentra aproximadamente el 70% de la dotación general del Banco.

- La **Gerencia Corporativa de Riesgos** enmarca su gestión en la administración del riesgo bajo la normativa vigente que establecen los organismos reguladores.

Atiende a todos los segmentos de negocios del banco, proponiendo y aplicando las políticas de riesgo en los ámbitos de crédito y financiero consistentes con la estrategia comercial del Banco Estado, velando por la existencia de sólidos procesos de evaluación, aprobación y seguimiento en el marco de un proceso de crédito global en Banco Estado y sus filiales.

- La **Gerencia General de la Administración** se encarga de la Gerencia División Administración de Personas, para la administración y desarrollo de los Recursos

humanos de la organización. También se preocupa de la Gerencia de Apoyo Logístico, que abarca los ámbitos de Recursos Materiales y servicios, arquitectura, adquisiciones y aprovisionamiento.

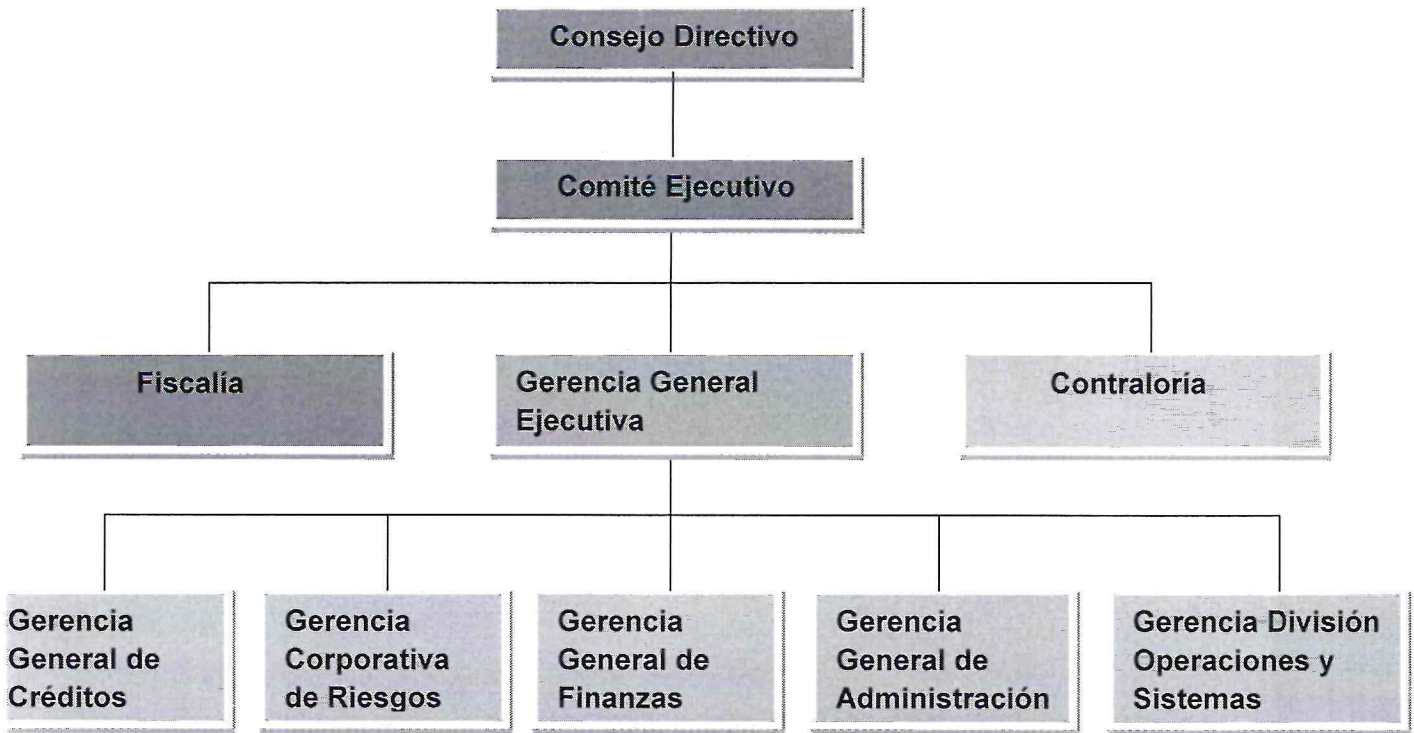
Y por último, se responsabiliza por la Dirección de Cumplimiento y Seguridad Operacional, que tiene bajo su dirección el área de Lavado de Dinero, Riesgo Operacional y Cumplimiento Normativo para el Banco y sus filiales.

- La **Gerencia General de Finanzas** es la que crea y gestiona los productos de activos, pasivos y servicios financieros que estén a su cargo, tanto en moneda nacional como extranjera.

- La **Gerencia División Operaciones y Sistemas** es responsable, a nivel del Banco Estado y sus filiales, del soporte operativo y tecnológico a los procesos del negocio, proponiendo y participando en la definición y el desarrollo de los procesos del Banco.

Bajo su dirección se encuentran áreas de procesos masivos, procesos para bancas mayoristas, mesas de dinero y negocios internacionales, tecnología y desarrollo.

Estructura organizacional de Banco Estado⁶.



⁶ <http://www.celeris.cl/demos/bancoestado/inducccion/sI03md03.html>, fecha de consulta 16/10/09.

Descripción de la Unidad en que se desarrolló el trabajo.

- **Nombre y ubicación en la estructura organizacional.**

Las unidades en las que se desarrolla el trabajo son las de Servicio al Cliente y la de Operaciones.

La sección de Servicio al Cliente está compuesta por un Jefe, quien está a cargo de los funcionarios de su unidad, que son los Asistentes de Atención al Cliente y los Iniciales Transaccionales (mejor conocidos como Ejecutivos de Ahorro).

La unidad de Operaciones está a cargo de un Jefe, el cual controla a los funcionarios encargados de Procesos Internos y también a los cajeros del Banco.

Ambos jefes ya mencionados se encuentran en la escala organizacional por debajo del Agente, que es el jefe en la sucursal, quien a su vez depende del Subgerente Regional, que está encargado de controlar y vigilar a todas las sucursales de la región.

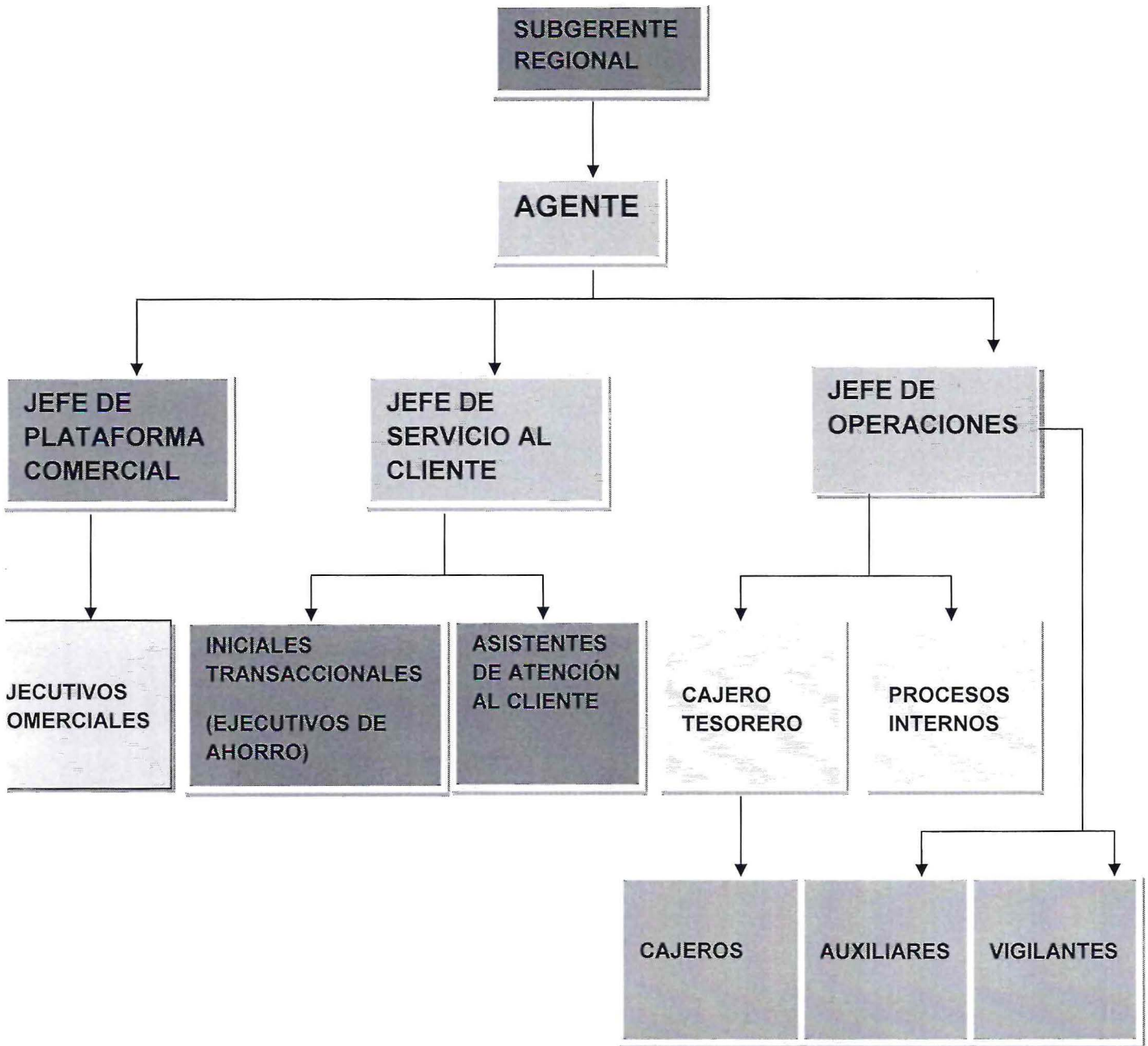
- **Caracterización organizacional.**

- **Objetivos.**

La unidad de Servicio al Cliente tiene por objetivo ayudar a las personas a resolver sus problemas referentes al Banco.

La unidad de Operaciones tiene como objetivo llevar a cabo los procesos por lo cuales el Banco interactúa con las personas, ya sea revisando los cheques, recibiendo los depósitos o entregando el dinero a las personas, revisar que los cajeros automáticos estén en buenas condiciones, entre otras cosas. Todo esto con el fin de brindar un mejor servicio a las personas.

Organigrama de la sucursal.



Personal.

- Subgerente regional: Es el encargado de administrar a las sucursales de Banco Estado de la región.
Debe realizar estrategias para que todas las oficinas de la región lleguen de buena manera a sus objetivos.
Además, debe estructurar de buena manera el personal por oficina.
- Agente: Es el jefe de la sucursal, tiene como función promover y ejecutar la venta de los productos y servicios del Banco y sus filiales, planificando, organizando, dirigiendo y controlando la gestión comercial de la sucursal
- Jefe de plataforma comercial: Es responsable de tomar las estrategias más adecuadas para que la oficina llegue de buena forma al cumplimiento de sus metas comerciales. También debe generar un seguimiento diario de sus metas, especialmente de la parte comercial, y también cumple labores de ejecutivo.
Además juega un rol primordial en la toma de decisiones de la oficina.
- Jefe de servicio al cliente: Está a cargo de la sección que ayuda a las personas a realizar sus trámites bancarios y a resolver sus problemas.
- Jefe de operaciones: Es el responsable de planificar, administrar y controlar en forma eficiente los procesos y recursos del Banco, velando por el cumplimiento de las normativas y la eficiencia de los procesos.
- Ejecutivos comerciales: Su labor tiene relación con administrar las cuentas personales de los clientes, como cuentas corrientes o chequeras electrónicas. Orientar y manifestar la mejor alternativa en relación a la necesidad que manifiesta el cliente al momento de dirigirse a la plataforma comercial. Otorgar a las personas productos como créditos, préstamos de dinero para estudios o vivienda, vender seguros, entre otras cosas.
- Iniciales transaccionales: También conocidos como Ejecutivos de Ahorro, tienen como labor atender a las personas que quieren abrir o cerrar cuentas con el Banco. Además pueden vender productos como seguros.

- Asistentes de atención al cliente: Contribuir a la satisfacción de los clientes que consultan o hacen requerimientos de pos-venta relativas a los productos y servicios que ofrece el Banco, a través de la prestación de servicios de atención de clientes de calidad. También realizan más labores como emitir los documentos de “vales a la vista” o “depósitos judiciales”, entre otras cosas.
- Cajero tesorero: Se encarga de realizar transacciones generales de Caja y reemplazar al Jefe de Operaciones en caso de ausencia.
- Procesos internos: Son los encargados de llevar a cabo las operaciones de tipo administrativas que se soliciten como despacho de documentos, preocuparse por el estado de los cajeros automáticos, revisar que los autoservicios dispongan de todos los suministros que ellos requieran (rollos de papel para huincha de auditoría, rollos de papel para recibos, sobres de depósitos, cintas de impresión y dinero efectivo), así como atender al servicio técnico por resolución de problemas o mantenciones preventivas. Además de realizar labores administrativas y de control relativos a recursos humanos, aseo, materiales y gastos básicos de la sucursal en la que se desempeña.
- Cajeros: Realizan labores generales de caja, como por ejemplo las transacciones monetarias entre la gente y el Banco, ya sea como recibir depósitos o entregar el dinero que la gente quiere retirar de sus cuentas.
- Auxiliares: En la sucursal sólo hay uno, que cumple labores como ayudar a la gente a realizar transacciones por cajero automático, está encargado de la bóveda de dinero, de ir a dejar documentos del Banco a otros servicios, entre otras cosas.
- Vigilantes: Son los encargados de la seguridad y el orden del Banco, aunque tienen su jefe propio, dentro de la sucursal son considerados como dependientes del jefe de operaciones.

- **Principales procesos y procedimientos.**

Los principales procesos y procedimientos que la unidad de Servicio al Cliente lleva a cabo son:

- Atención a las personas en forma eficiente y eficaz, en conformidad a los niveles de servicios establecidos.
- Promover que los servicios automatizados sean usados, entregando y activando las tarjetas y claves de los autoservicios.
- Atención a la post-venta de los productos y servicios del Banco (ahorro, cuentas corrientes, créditos, etc.), manteniendo un conocimiento actualizado de las características comerciales y operativas de éstos.
- Recibir y procesar las solicitudes y certificados de los clientes, haciendo las correspondientes modificaciones que afecten los registros, así como cursar y firmar avisos de giros diferidos autorizados por ellos.
- Atención a personas que quieren una apertura o modificación en sus cuentas bancarias.

La unidad de Operaciones realiza múltiples procesos, pero para esta investigación es necesario limitarse al sector donde los problemas ocurren más frecuentemente, y éste es relativo a la Cajas, que diariamente se encargan de:

- Recibir depósitos de dinero.
- Entregar el dinero que la gente retira de sus cuentas.
- Atención a clientes en la recepción y pago de documentos y dineros en efectivo.

CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO.

Justificación del problema.

Las personas ponen su dinero en manos de instituciones que prestan servicios bancarios, para así tener guardado el dinero de forma segura, y retirarlo cuando lo necesiten.

Pero cabe destacar que en ocasiones se producen impedimentos u obstáculos para que las personas puedan realizar transacciones como retirar parte de su dinero o incluso su totalidad, y esto afecta a la relación entre la institución bancaria y sus clientes, produciendo que los afectados queden descontentos con el servicio, por lo cual terminan optando por cambiarse de Banco.

Banco Estado es la institución que cuenta con la mayor cantidad de clientes, comparativamente, respecto de las otras entidades bancarias. Desde su origen se concibió como un banco dirigido a atender a toda la población, adecuándose a las necesidades de los distintos grupos socioeconómicos.

Por el hecho de trabajar con grandes volúmenes de población, ciertos problemas inciden en la calidad del servicio ofrecido.

Además, en noviembre de 2008 Banco Estado celebró junto al ministro de Hacienda, Andrés Velasco, el millón de Cuenta RUT activas. Para el año 2009, se espera que esa cifra se duplique, y así marcar hito en el proceso de masificación de este producto, creado especialmente para apoyar la bancarización de los chilenos.

“Su buena aceptación entre las personas ha sido tal, que si en 2008 se abrían en promedio 64 mil nuevas tarjetas mensuales, este año esa cifra debería elevarse a 90 mil. El incremento ha significado que hoy el banco estatal ocupe el primer lugar en participación de mercado de tarjetas de débito con un 36,2% (a octubre 2009).

Además, según un estudio realizado sobre transacciones en agosto de 2009, un 47% de las compras realizadas con tarjetas de débito corresponden a Cuenta RUT⁷.

Es por esto que se hace necesario investigar los problemas a los que se enfrenta Banco Estado con sus clientes, e intentar solucionarlos, con el fin de optimizar el servicio de la institución, de la que dependen muchos chilenos.

⁷ Artículo “Ya son más de 2 millones los chilenos que llevan Cuenta RUT”, Gerencia de Comunicaciones Banco Estado. Consultado 04/12/09.

Planteamiento del problema.

La imagen marca de una entidad se ve determinada, en gran medida, por la satisfacción de las expectativas de sus clientes. Para mantener la fidelización de éstos resulta vital lograr una atención eficaz y una rápida solución a sus problemas. En el caso de Banco Estado, por ser una institución bancaria con una gran cantidad de clientes en todo el país, los inconvenientes que puedan encontrar sus afiliados son también múltiples.

En la presente investigación se estudian las principales dificultades que afectan a los clientes de Banco Estado, desde el punto de vista de la gestión institucional, centrandolo en las más frecuentes. Para poder inferir cuáles son estas se empleará, la información entregada por la sucursal Viña del Mar Oriente, y se analizarán en función de identificar las causas y características de ellas para dar una solución que pueda aplicarse en la realidad.

Una de estas dificultades reside en la pérdida de la cédula nacional de identidad, que es el único documento de identificación válido para realizar transacciones en el banco. Cuando una persona lo extravía debe seguir una burocracia en el Registro Civil, donde mientras tanto se les entrega un comprobante que tampoco sirve, a pesar de que ambos organismos trabajan en conjunto.

Otra situación recurrente de reclamos por parte de los clientes se refiere a las falencias de Cuenta RUT. Este sistema se presenta con una serie de ventajas como no tener costo de mantención, no cobrar excesos de giros, fácil acceso, entre otros beneficios. Pero, a la vez, ha sido este mismo producto el que ha dejado a la vista una serie de trabas para quienes lo utilizan. La principal es la limitación inicial de esta cuenta, que incluye restricciones de giros o depósitos, que la mayoría de las personas desconoce y obstaculiza la buena relación con el banco, cuando en realidad esta limitación puede eliminarse fácilmente.

Estas son dos situaciones que la institución debe resolver para retener a sus clientes y lograr una gestión eficaz que los mantenga bien posicionados en el rubro.

Objetivos.

o Objetivo General.

- Analizar los problemas administrativos más comunes entre el Banco Estado y sus clientes, con relación a la Cédula de identidad y la Cuenta RUT.

o Objetivos Específicos .

- Identificar los problemas administrativos entre el Banco Estado y los clientes.

- Describir los motivos y razones del Banco.

- Verificar si estos problemas se relacionan entre sí.

Tipo de investigación.

La investigación será de tipo documental y de campo, la cual se realizará apoyándose en documentos relativos a la institución, circulares por las que ésta se rige y la información entregada por la sucursal y conversaciones con los funcionarios a través de un cuestionario.

Por lo general, la investigación documental se basa en fuentes bibliográficas, pero según Kaufman y Rodríguez (1993), no necesariamente debe realizarse sobre la base de sólo consultas bibliográficas; se puede recurrir a otras fuentes como, por ejemplo, el testimonio de los protagonistas de los hechos, de testigos calificados, o de especialistas en el tema⁸.

La investigación de campo se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de la de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos⁹.

Para responder a los objetivos de este trabajo, es necesario seleccionar y analizar los documentos más relevantes que puedan explicar las razones de la existencia de los problemas que afectan a la institución. Una vez explicados los problemas, ya se pueden proponer posibles soluciones para resolverlos.

Resultados esperados.

Con esta investigación se pretende analizar los principales problemas administrativos y luego elaborar propuestas para dar solución a los problemas que afectan a la institución bancaria, que permitirían mejorar la relación con sus clientes, pensando en la satisfacción de éstos. Un mejor servicio genera una mayor satisfacción del cliente, que a su vez logra un mayor bienestar social.

⁸ Kaufman, A. M. y Rodríguez, M. E. (2001). **La escuela y los textos**. Santillana. Consultado el 18/11/09.

⁹ <http://www.mitecnologico.com/Main/InnovacionInvestigacionDocumental>, consultado el 18/11/09.

Diseño de Investigación

1. Selección y delimitación del tema.

Esto se refiere a la selección del tema y a la clarificación temática de los dominios del trabajo a realizar. Se establecen cuáles serán sus límites, se puntualiza cuál es el problema y se precisa qué aspectos de éste se considerarán¹⁰. Se establece en qué ámbito está centrada la investigación. Según este caso, se limitará a dar a conocer de forma expositiva el proceso administrativo que involucra a la Cédula de Identidad y Cuenta RUT, para así poder responder a los objetivos que se quieren lograr con esta investigación.

2. Etapa exploratoria.

Aquí es cuando la investigación se lleva a ejecución, a través de visitas a la sucursal, mediante la interacción con los funcionarios del servicio que conocen del tema.

3. Acopio de información o de fuentes de información.

La investigación requiere de un respaldo teórico que muestre la situación actual del problema de investigación, de las aportaciones de investigadores y teóricos han hecho al respecto, del contexto donde se presenta el fenómeno.

¹⁰ Morales, O. La investigación documental y la monografía. Mérida: Universidad de Los Andes, Vicerrectorado Académico, Programa de Actualización de los Docentes; 2001.

4. Recolección de datos.

Los datos serán recolectados a través de la observación, entrevista y documentos relativos a la institución.

La observación trata del uso sistemático de los sentidos enfocados al entendimiento de la realidad que se pretende estudiar, y luego organizarlo intelectualmente. El uso de los sentidos es una fuente inagotable de datos que, tanto para la actividad científica como para la vida práctica, tiene un inestimable valor.

Una entrevista es una pieza de la interacción social en la cual una persona responde a otra una serie de preguntas sobre un tópico específico, en sí representa una interacción cara a cara entre dos o más personas. La entrevista representa una excelente técnica de recolección de la información. La administración de las preguntas se hace en base a una cédula de entrevista o programa de entrevista, las respuestas que se obtienen pueden ser registradas por medios electrónicos o por escrito.¹¹.

Los documentos incluyen artículos y circulares relativas al Banco, sacando información relativa a las normativas por las que se rige la institución.

5. Análisis de los datos.

El conjunto de datos reunidos se transforma con el fin de poder verificarlos adecuadamente, dándole así un análisis racional y una interpretación. En este caso, se usan estadísticas que demuestran el crecimiento de clientes que ha tenido el Banco en el último tiempo, específicamente con quienes solicitan CuentaRUT. Una vez analizados los datos es posible identificar claramente los problemas que se buscan en esta investigación.

¹¹Ávila Baray, H.L. (2006) *Introducción a la metodología de la investigación* Edición electrónica.2006. Texto completo en www.eumed.net/libros/2006c/203/

6. Redacción final.

Luego de dar respuesta a las interrogantes que se buscaban comprender, se puede dar por terminada la investigación.

En esta parte el investigador trata de expresar ideas propias, apoyadas por el contenido de la investigación, juicios personales y comentarios ya asimilados, es decir, exponer una versión propia.

CAPÍTULO 4: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.

Para dar curso a esta investigación, es necesario establecer conceptualmente las definiciones de la Cédula de Identidad y Cuenta RUT.

La cédula de identidad.

“La Cédula de identidad, es el documento oficial en nuestro país que acredita la identidad de una persona. Esta contiene la foto, firma e impresión dactilar, como también algunos datos entre los que se destacan el nombre completo, RUN y sexo”¹².



“La Cédula de identidad, también conocida como carné o carnet de identidad, debe estar en posesión de toda persona mayor de 18 años residente en el país”¹³. La C.I. tiene un Rol Único Nacional (RUN) asignado a toda persona (nacional o extranjera) que está inscrita en el Registro Civil.

¹² <http://www.chileclic.gob.cl/1542/article-47368.html>, fecha de consulta 28/10/09.

¹³ http://www.registrocivil.cl/f_cedula.html, fecha de consulta 02/11/09.

Cuenta RUT.

“Es un producto de Banco Estado, para chilenos (mayor de 12 años para mujeres y mayor de 14 para hombres) o extranjeros con Cédula de Identidad vigente, enfocado principalmente a segmentos de menores ingresos y, personas no bancarizadas.

Cuenta RUT es una cuenta de débito bancaria, de fácil acceso, amplia cobertura y cuyo modelo de venta y operación se basa principalmente en canales remotos (Internet, Telefonía, Cajeros Automáticos y otros). El producto tiene asociada una tarjeta, que se entrega de forma gratuita al Cliente y que le permite realizar distintas operaciones bancarias”¹⁴.

Además esta tarjeta trae incorporado el “chip” Transantiago en todo Chile, que la convierte en un medio de acceso para el sistema de transporte público, con todos los beneficios que implica el pago con chip.

Cuenta RUT cumple las Condiciones Generales de Apertura de Cuentas a la Vista, por las que se rige el Contrato y respecto a las cuales hace referencia, y que el Cliente las puede conocer en los lugares establecidos para ello.

¹⁴ Circular 2.440, del 9.11.2006; Informativo N° 1.597, del 17.5.2007. Banco Estado.

- **Características de Cuenta RUT.**

- Apertura y mantención: Gratis.
- Producto con tarjeta personalizada.
- Cuenta Vista masiva con foco en el uso de canales remotos.
- No tiene requisitos de renta o antecedentes.
- Canales de apertura: Los clientes podrán solicitar el producto a través de Internet, telefonía, formularios (en Sucursales y ServiEstado) o Convenios con empresas.
- Característica de apertura de la cuenta: La cuenta nace inhabilitada, es decir, bloqueada por todos los canales, incluso Cajas. No permite abonos.
- Característica de apertura de la cuenta en Convenio: La cuenta nace inhabilitada, es decir, bloqueada por todos los canales, incluso Cajas. Permite abonos.
- Canal de habilitación de la cuenta: Una vez que se solicita la cuenta y ésta se abre, los clientes podrán habilitarla mediante la firma del Registro de Firma. Esto es requisito indispensable para el uso de la cuenta.
- Activación de Claves: Una vez que se abre la cuenta, los clientes podrán activar las claves de los canales de operación del producto (Internet, Telefonía, Cajero Automático, CajaVecina). Esto es requisito optativo para el uso de la cuenta, es indispensable para el uso de los canales de operación mencionados.
- Al tener la firma presencial del Cliente en el Registro de Firmas de Cuenta RUT, se deben realizar las actividades para capturar este formulario en la Plataforma Universal, para dejar constancia de ese hecho, como también para que el sistema habilite la cuenta. Luego el formulario debe ser enviado a Digitalizar al área de poderes y firmas.
- Cobertura horaria 24 x 7.
- El cliente paga sólo por algunas transacciones.

- La cuenta es unipersonal y única.
- El número de la cuenta es el número de RUT del Cliente (sin dígito verificador).
- La Tarjeta Cuenta RUT será distribuida por correo e irá acompañada de una carta, un contrato (que se firma en forma presencial, mediante la firma del Registro de Firma) y una guía de activación y uso.
- Existe una única Cuenta RUT con distintos límites de montos de giro, depósitos, transferencias y saldo máximo en la cuenta, con el objeto de reducir riesgo de fraude o lavado de dinero.
- Las cuentas aceptan depósitos en efectivo o con documentos.
- Se puede cargar el Chip Transantiago directamente a través de Internet, Telefonía o Cajeros Automáticos.
- La tarjeta Cuenta RUT también podrá hacer transacciones en Redcompra en todo el comercio adherido.
- Se podrá utilizar toda la red de Cajeros Automáticos de BancoEstado, la red de cajeros Redbanc y alianzas (Presto y otros).

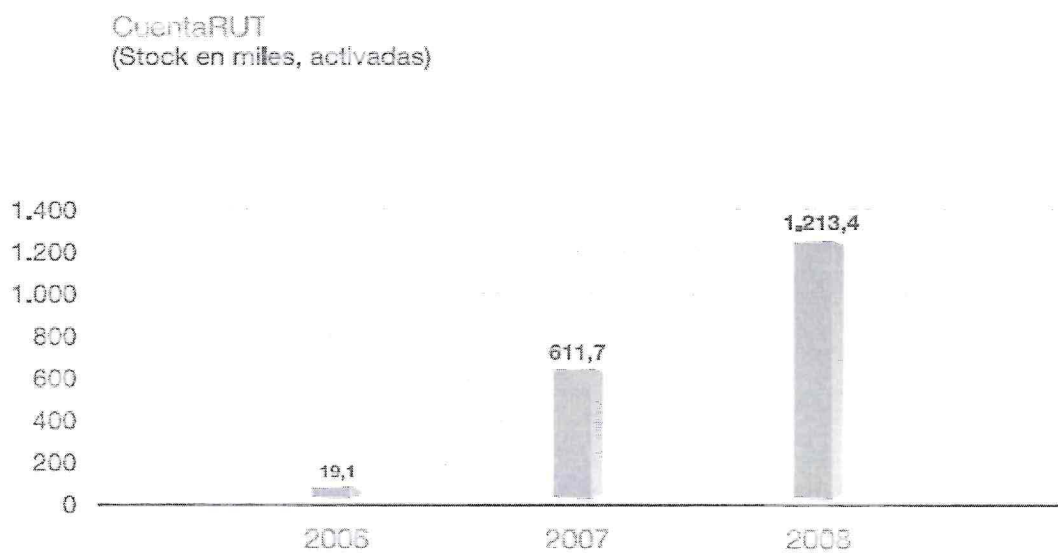
Aumento de clientes de Cuenta RUT.

Cuenta RUT tuvo su inicio en el año 2006, con una mínima cantidad de usuarios que luego fue aumentando considerablemente.

En diciembre de 2008, Banco Estado alcanzó 1,2 millones de Cuenta RUT activas, duplicando las que había al finalizar 2007. Esta tarjeta, que opera como una de débito, sin costos fijos, con bajos costos transaccionales y pocos requisitos de acceso, ha sido un pilar esencial de la bancarización en los sectores de menores ingresos.

Siete de cada diez clientes con Cuenta RUT no estaban bancarizados previamente. En otros términos, son personas que con esta tarjeta accedieron por primera vez a los servicios financieros¹⁵.

Estos datos corresponden a la Memoria Anual 2008 de Banco Estado, debido a que la más reciente aún no ha sido publicada, aunque se estima que para el año 2009, la cantidad de clientes de Cuenta RUT se duplique.



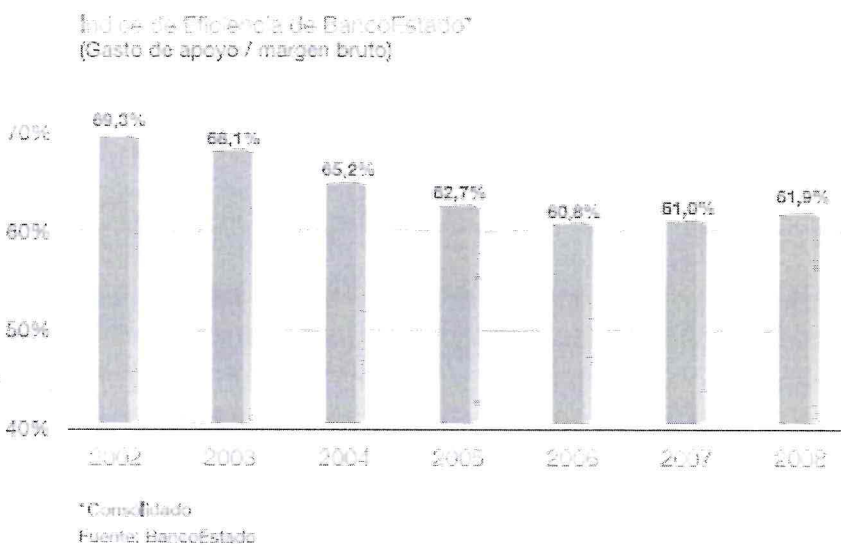
Fuente: BancoEstado

¹⁵ Memoria Anual 2008. Banco Estado. Consultado el 06/12/09.

Evaluación de clientes y estudios de mercado.

La comunidad nacional valora positivamente al banco, según reflejan los sondeos de opinión en los últimos años. Una encuesta telefónica a 320 personas de 18 a 55 años, en Santiago, realizada por la empresa "Critería" para un estudio de imagen de bancos, reflejó que Banco Estado es el mejor evaluado de esta industria y el que tiene la publicidad más recordada y atractiva.

Además, es el preferido al contratar un producto bancario, posición que se consolida en los segmentos C3 y D.

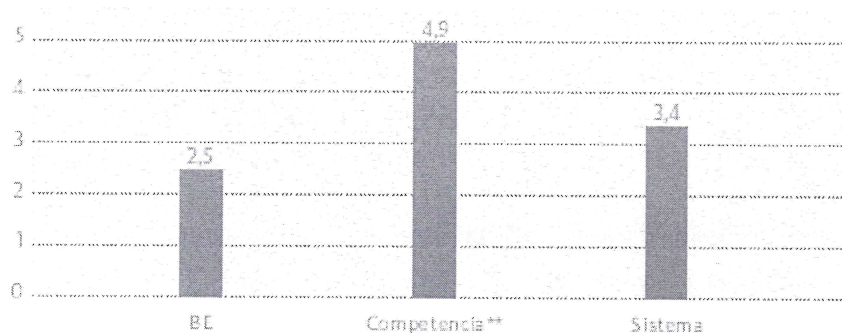


En el mismo sentido, la SBIF informó que Banco Estado recibió menos reclamos que su competencia relevante y el promedio del sistema bancario durante 2008.

Sin embargo, a pesar de que Banco Estado está bien catalogado por los clientes en comparación a otros bancos, cabe destacar que en los recientes años ha incrementado su cantidad de reclamos, tal como se demuestra en estos gráficos comparativos, tomando como referencia el año 2007 y el 2008, de un total de 10.000 clientes.

2007¹⁶

RECLAMOS FORMULADOS A INSTITUCIONES FINANCIERAS*
(Promedio trimestral por cada 10.000 deudores)



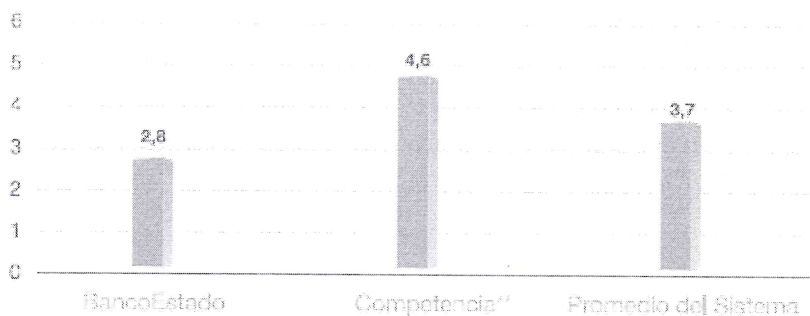
Fuente: SBIF

* Incluye reclamos y otras consultas por escrito a la SBIF. Primeros tres trimestres 2007.

** Corresponde a los cinco principales bancos privados.

2008

Reclamos Formulados a Instituciones Financieras*
(Promedio trimestral por cada 10.000 deudores)



* Incluye reclamos y otras consultas recibidas por escrito en la SBIF durante 2008

** La competencia relevante corresponde a los cinco principales bancos privados

¹⁶ Memoria Anual 2007. Banco Estado. Consultado el 04/12/09.

Entrevista a funcionarios de la institución.

Para poder entender mejor la realidad con respecto a la Cédula de Identidad y Cuenta RUT dentro del Banco, se desarrolló una pequeña entrevista a los Asistentes de Servicio al Cliente de la sucursal Viña del Mar Oriente, con el fin de poder aportar al desarrollo de los objetivos específicos de esta investigación.

➤ ¿Cuáles son los problemas más frecuentes de los usuarios?

- La gran mayoría de las personas tiene problemas al retirar dinero, ya sea porque tienen el carnet de identidad vencido o lo han perdido, muchos traen el comprobante del Registro Civil, el cual no es aceptado por el Banco.

Además, diariamente tenemos consultas con respecto a la Cuenta RUT, sobre cómo solicitarla, cómo funciona y sobre todo los problemas con el cambio de nivel, ya que la cuenta viene inicialmente limitada.

➤ ¿Por qué el comprobante del Registro Civil no se acepta como válido?

- Porque es un documento fácil de falsificar, puede ser adulterado, en cambio a la cédula de identidad se le puede verificar su autenticidad.

➤ ¿Existe otro documento de identificación válido para el Banco, aparte del carnet de identidad?

- No, el carnet de identidad es el único documento de identificación válido para el Banco. A lo más, algunas veces se pueden hacer excepciones con el carnet de identidad vencido recientemente, siempre y cuando sean casos como los pagos de los jubilados de CAPREDENA, en donde la persona ya es conocida por la sucursal, pero para eso se necesita la autorización de un jefe superior, quien por lo general suele negarse, ya que es responsabilidad de la persona portar su cédula de identidad al día.

➤ **¿Existe alguna alternativa para que las personas que han sido víctimas de robos puedan retirar dinero?**

- Si han perdido sus tarjetas bancarias, pueden retirar dinero presentando su carnet de identidad, nosotros podemos hacer tarjetas y entregarle una nueva. Pero si la cédula también ha sido extraviada, entonces no hay nada que hacer, así está establecido por normativa del Banco.

➤ **¿Alguna vez se aceptaron otros documentos de identificación?**

- Al parecer, antes sí se aceptaban otros documentos de identificación, pero con el tiempo se dieron cuenta de que los demás documentos podían ser falsificados y se produjeron estafas. Por lo menos en todo el tiempo que llevamos trabajando acá (aproximadamente 2 años y medio) siempre se ha aceptado solamente la cédula de identidad como identificación válida.

➤ **¿Cómo pueden verificar la autenticidad de la cédula de identidad?**

- Las formas que más usamos son a través de la luz ultravioleta y a través del sistema SINACOFI, en el cual consultamos de forma online el número de serie al Registro Civil, que nos avisa si el carnet es válido y está vigente.

➤ **¿Qué ventajas tiene Cuenta RUT en comparación con las otras cuentas del Banco?**

- Cada cuenta tiene una ventaja según la necesidad del cliente, pero Cuenta RUT es una buena opción debido a que puede ser obtenida por cualquier chileno mayor de 14 años si es hombre y 12 años si es mujer. No tiene costo de mantención, no genera intereses, funciona como Chequera Electrónica, puede ser usada gratuitamente como Redcompra, entre otras cosas.

➤ **¿Cuáles son los reclamos más comunes en relación a Cuenta RUT?**

- Diariamente atendemos gente que llega a preguntar por qué sólo pudieron retirar del cajero automático un máximo de \$100.000, si se supone que el máximo permitido diario es de \$200.000. O bien cuando depositan dinero por caja a su Cuenta RUT y no se les permite tener más de \$500.000 en ella. Ésto es debido a que la cuenta está en Nivel 1, y por lo tanto, acá mismo realizamos el cambio de nivel que elimina la limitación, y cualquier persona puede solicitarlo.

➤ **¿Por qué existe la limitación de Cuenta RUT?**

- Porque así está establecido por normativa del Banco, esta cuenta puede ser solicitada vía internet, teléfono o acá en el mesón a través de un formulario, y luego la persona recibe la tarjeta en su domicilio. Por lo tanto, una vez que la recibe, el cliente activa la tarjeta con la clave del formulario, pero el Banco exige un Registro de Firma del usuario para así poder ser cambiado al nivel 2, que quita la limitación.

➤ **¿Para qué sirve el Registro de Firma?**

- El Registro de Firma sirve para dejar constancia de que el cliente aceptó las condiciones de servicio de Cuenta RUT. Este registro es ingresado al sistema, y además sirve como medida de seguridad para corroborar la firma del cliente cuando realice trámites futuros, y no sólo para Cuenta RUT.

➤ **¿La cédula de identidad se relaciona con Cuenta RUT?**

- Sí, se relaciona en el sentido de que si la persona ha extraviado su tarjeta de Cuenta RUT, puede girar por caja con sólo presentar su cédula de identidad. También es indispensable para realizar el cambio de nivel, ya que es necesario el número de serie del carnet para desbloquear la limitación, siempre y cuando la cédula esté vigente.

Problemas encontrados en la relación Banco y clientes.

Según la información obtenida con la investigación realizada en la sección de Servicio al Cliente de la sucursal de Viña del Mar Oriente, la gran mayoría de los descontentos se deben al no reconocimiento de los comprobantes del Registro Civil por parte del Banco, que sólo reconoce el carnet de identidad como único documento de identificación válido, ya que así está establecido por las normativas bancarias.

Además, las cédulas de identidad deben estar al día, ya que también rechaza las que están vencidas.

Por otro lado, a pesar de que Cuenta RUT es un gran producto, muchos descontentos se han producido con respecto a ella, debido a la falta de información por parte de las personas que no saben que esta cuenta viene limitada, por lo cual, se da el caso de gente que no puede recibir más depósitos ni girar la cantidad de dinero que se les antoje, ignorando que esta limitación puede ser liberada solicitando un cambio de nivel en cualquier sección de Servicio al Cliente, quienes lo realizan mediante un registro de firma.

- **La limitación inicial de Cuenta RUT.**

Cuenta RUT ha sido muy requerida por la gente, debido a sus facilidades de obtención y de uso, pero muchos no saben que la cuenta viene limitada en primera instancia, y resultan afectados por esto. Han ocurrido muchos casos de clientes que han expresado su malestar, ya que por falta de información no podían realizar las transacciones que necesitaban.

Este problema ha afectado a muchos chilenos, tal como lo demuestra el reportaje “Los errores en el uso de la Cuenta Rut” publicado por el diario “El Llanquihue”, que expone un caso de una persona afectada que dice: “Claudia, cuando decidió depositar su sueldo en su nueva Cuenta Rut del Banco Estado, no lo pasó bien, ya que se dio cuenta en el lugar que sólo podía entregar hasta \$300 mil. Y no fue sólo la usuaria que hizo sentir su

molestia, sino un buen número de personas, que por falta de información no pudo hacer las transacciones que necesitaba”¹⁷.

Los problemas se han provocado por desconocimiento de los clientes de las etapas de validación que tiene la tarjeta luego de que llega a la dirección de las personas. Lo primero que hay que hacer es activar la tarjeta a través del cajero automático, caja vecina o en el propio banco, y sólo tiene validez cuando se realiza ese proceso.

El gran problema de esta cuenta es que al activar la tarjeta queda automáticamente en el nivel 1, que permite tener un saldo máximo disponible de \$500 mil, límite mensual de depósitos de \$300 mil y giros máximos de \$100 mil, entre otras restricciones. No obstante, también existe el nivel 2, que libera los límites de saldos y de depósitos, y permite giros diarios en cajeros automáticos por \$200 mil y no pone restricción para girar por caja en el Banco, simplemente se debe presentar el carnet de identidad.

Por normativa del Banco, se establece que el nivel 2 se hará mediante un registro de firma del cliente, cuando éste lo solicite en el mesón de Servicio al Cliente.

La forma más simple de pasar al nivel 2 es mediante la obtención de las claves de canales remotos (internet y telefonía), y cualquier persona que tenga su carnet de identidad al día puede solicitar este cambio de nivel en cualquier sucursal.

¹⁷ <http://www.diariollanquihue.cl> Reportaje “Los errores en el uso de Cuenta RUT”, publicado el 25 de mayo de 2007. Fecha de consulta 10/09/09.

Motivos que el Banco expone.

Según la investigación realizada en la sucursal, el carnet de identidad es el único documento válido para la identificación de la persona, ya que debido a sus medidas de seguridad le es fácil al Banco comprobar su autenticidad.

Tal como se mencionaba en la entrevista efectuada en la sucursal, en un principio se aceptaba el comprobante del Registro Civil como documento válido, pero con el tiempo se dieron cuenta de que era muy fácil de falsificar y se empezaron a producir estafas, es por eso que por normativa interna, se estableció que sólo el carnet de identidad sería válido, independientemente de que el Registro Civil trabaje en conjunto con el Banco, ya que cualquier otro documento puede ser adulterado, por eso se piensa primero en la seguridad sobre todo.

El motivo que el Banco expone con respecto a la limitación de Cuenta RUT dice que es porque así está establecido por norma institucional, y que de esta forma busca que las personas se acerquen al Banco a realizar su registro de firma, la cual es agregada a la información de la persona en el sistema, dejando constancia de que el cliente aceptó el contrato de servicio, y además para así poder en un futuro corroborar la identidad de la persona en las transacciones por caja.

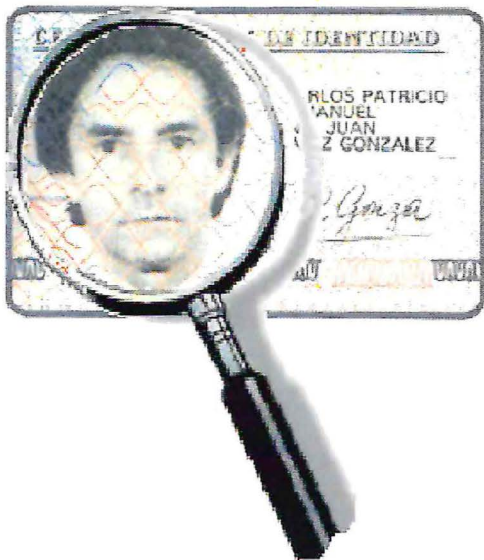
- **Características de seguridad de la cédula de identidad.**

Actualmente, existen 2 tipos de cédulas de identidad, las antiguas que ya están casi desapareciendo y la nueva cédula que empezó a emitirse desde el año 2002.

- **Cédula de identidad antigua.**

“La cédula de identidad antigua tiene una vigencia de DIEZ (10) años, contados desde la fecha de su emisión, a excepción de aquellas otorgadas a personas mayores de cincuenta (50) años, cuya duración es indefinida”¹⁸.

Está confeccionada en un papel de seguridad, cuyo fondo a modo de filigranas (hilos o líneas) continuas, cambia gradualmente de colores para dificultar su reproducción.



La información impresa en ella - fotografía, R.U.N., nombres, inscripciones e incluso la firma - está dispuesta de forma que no cubre esta filigrana.

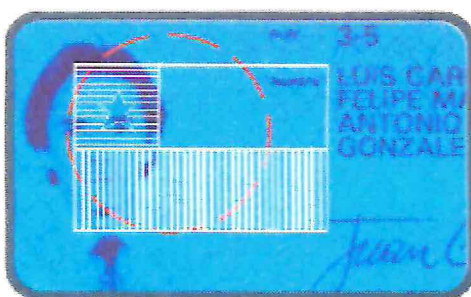
¹⁸ "Mecanismos de Seguridad de Identidad Nacional Antiguo Formato", Junio de 2005. Contraloría de Banco Estado.

Al observar la Cédula bajo luz ultravioleta, aparecerá la imagen lineal de la bandera chilena sobre la fotografía.

Cédula original

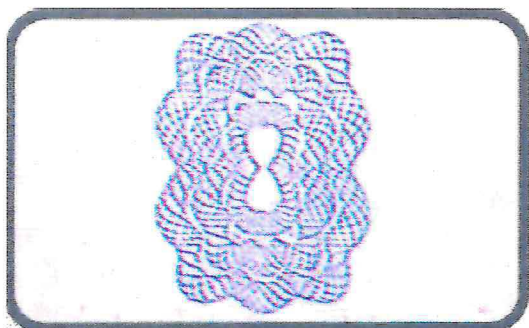


Cédula adulterada



Las impresiones de las viñetas están realizadas en "tinta fugitiva", la cual, en caso de abrir la Cédula, reacciona ante borradores químicos, manchándola con un color violáceo.

Tiene una cubierta de plástico transparente, con un sello en relieve que se ubica sobre la foto como medallón.



En los copihues rosados, al visualizarlos a través de un filtro rojo, se debe leer la palabra "CHILE".



- **Cédula de identidad nueva.**

"La nueva cédula de identidad es fabricada en una placa única de material polimérico, altamente resistente al roce, al doblado y al ataque de temperaturas extremas y sustancias químicas. Dimensiones: 54,0 x 85.6 mm"¹⁹.

En esta nueva modalidad existen solo dos tipos de documentos:

- La Cédula de Identidad para chilenos.
- La Cédula de Identidad para Extranjeros.

Ambas tienen similares características generales, como tamaño, colores, impresiones, información para lectura automática, código de barras, impresiones para bloqueo inmediato en el reverso y, para ambas, tres niveles de seguridad:

¹⁹ "Mecanismos de Seguridad de Identidad Nacional Formato Nuevo", Junio de 2005. Contraloría de Banco Estado.

- NIVEL 3: características visibles solo por expertos, con el uso de instrumentos especiales.

Nivel 3



Nivel 3

- Material no disponible comercialmente
- Un haz concentrado de luz ultravioleta, al atravesar la Cédula, cambia a color verde

Cualquier institución pública o privada puede verificar en forma inmediata si la persona que está haciendo uso de la actual Cédula de Identidad es su legítimo titular.

Para ello se requiere de un escáner lector de impresiones dactilares, un lector para el código de barras PDF-417 impreso en la Cédula y un computador personal (con software para realización de AFIS) conectado a ambos lectores.

El procedimiento de verificación es el siguiente:

- ✓ Quien porta la cédula de identidad debe poner su dedo en el lector de impresiones dactilares
- ✓ Su cédula de identidad es examinada por el lector del código de barras PDF-417, para obtener los detalles de su impresión dactilar allí almacenados
- ✓ El software para AFIS determina automáticamente si ambas impresiones dactilares son iguales.

- **Adulteraciones más comunes de la cédula de identidad.**

- ✓ “Abrir la Cédula y cambiar parte o toda la información pegando partes de otras cédulas, lo que no es perceptible a primera vista, pero si lo es al trasluz”²⁰.
- ✓ “Cambiar la foto de la Cédula, usando la misma técnica de cortado y pegado, plastificándola nuevamente”²¹.
- ✓ “Imprimir o dibujar texto sobre la Cédula, usando la misma tipografía, lo que se percibe claramente al quedar tapada la filigrana de seguridad por el nuevo texto”²².
- ✓ “Adulterar la firma con otras tintas, borrando parte o la totalidad de ella”²³.

Al respecto, el personal de las Oficinas debe rechazar toda operación bancaria que se pretenda efectuar mediante la presentación del carnet de identidad replastificado.

Cabe destacar que si una operación corresponde a una transacción que implique montos altos, se debe solicitar a un superior jerárquico que valide el procedimiento, revisando nuevamente la información del cliente.

²⁰ Circular 12.648, del 10.05.1995. Banco Estado.

²¹ Ibid.

²² Ibid.

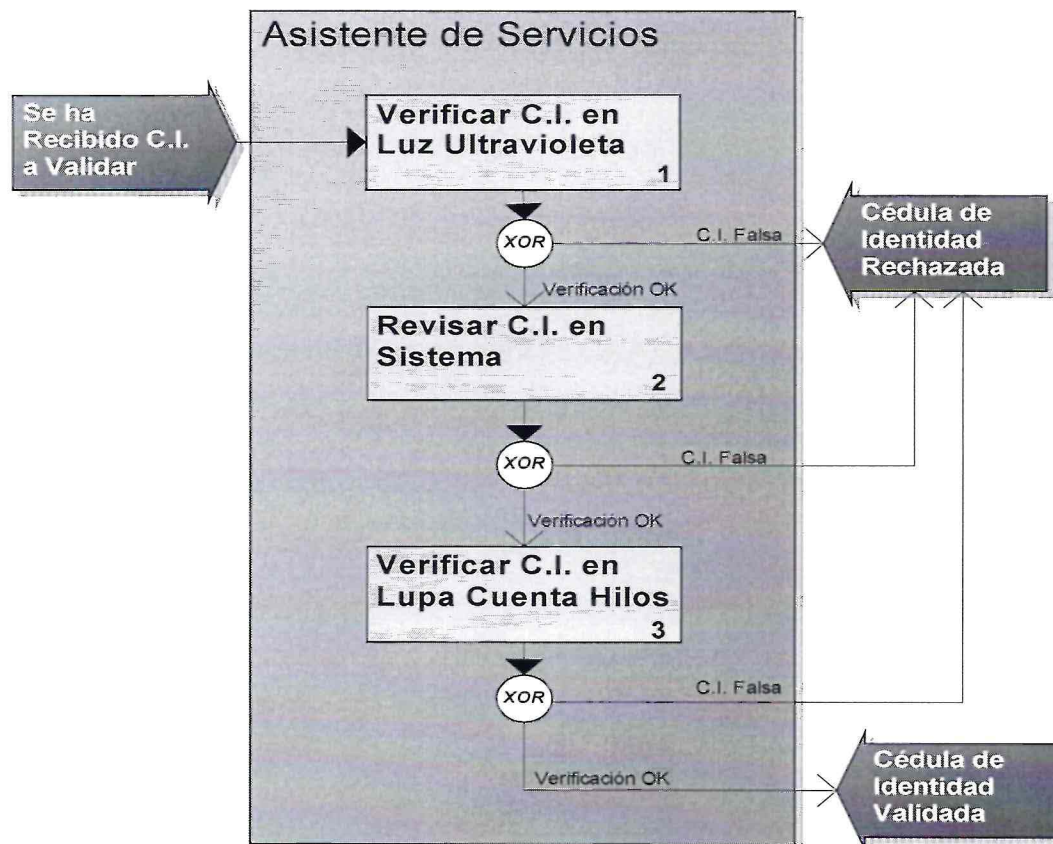
²³ Ibid.

- **Verificación de la Cédula de Identidad.**

Banco Estado tiene sus propios métodos de corroborar si una cédula de identidad es verdadera.

Objetivo: Examinar físicamente la Cedula de identidad y los antecedentes personales para asegurar su plena y total identificación.

Alcance: Comienza con someter la C.I. a luz ultravioleta y termina en la verificación en lupa cuenta hilos.



Actividad	Nombre Actividad	Rol	Descripción	Ir a	Aplicación	Normativa	Insumo
	Verificar C.I. en Luz Ultravioleta	Asistente de Servicios	Asegurar la existencia del escudo de Chile en el centro de la cédula en el anverso.	2 o Fin		<u>Mecanismos Seguridad</u>	Luz Ultravioleta
	Revisar C.I. en Sistema	Asistente de Servicios	Someter el C.I. a revisión en el sistema PU o Sinacofi, según corresponda. Se ingresa en clientes a la opción de "Consulta estado de Cédula"; se ingresa el Rut y la serie (10 caracteres que se encuentran al reverso de la nueva cédula)	3 o Fin	Sinacofi Clientes Web		
	Verificar C.I. en Lupa Cuenta Hilos	Asistente de Servicios	Someter a Lupa cuenta hilos para observar las micro leyendas repetitivas bajo la foto del titular. Asegurarse la existencia de las micro leyendas.	Fin			Lupa cuenta hilo

Evento/Resultado	Descripción
Se ha recibido C.I. a Validar	Se deberá efectuar la validación de la C.I. de un cliente antes de continuar con el proceso a seguir.
Cédula de Identidad Rechazada	Se descubre que la cédula portada por el cliente está falsificada y/o adulterada debiendo informar a quien corresponda.
Cédula de Identidad Validada	La cédula superó exitosamente las revisiones y se considera una C.I. válida para su uso.

- **Registro de Firma de Cuenta RUT.**

Debido a que el banco expone que para eliminar la limitación de Cuenta RUT se debe hacer mediante un Registro de Firma en cualquier sucursal, por esto es necesario explicar cómo es este procedimiento.

Los clientes Cuenta RUT que deseen realizar o actualizar su registro de firma, podrán efectuar en forma presencial en las sucursales del Banco Estado y ServiEstado.

Para los Clientes Cuenta RUT que hayan firmado el Registro de Firma, se deben realizar las actividades para capturar este formulario en la Plataforma Universal, para:

- ✓ Dejar constancia de ese hecho, en forma independiente a que se haya digitalizado.
- ✓ Que el sistema en forma automática habilite la cuenta.
- ✓ Que el sistema en forma automática migre la cuenta a nuevas condiciones de operación. Esto lo hará migrándolo de tipo.
- ✓ Que el sistema en forma automática, detenga lo avisos que se pudieran estar generando por efecto de no tener capturado el Registro de Firma con la firma del Cliente.

Luego, una copia del formulario debe ser enviado a Digitalizar al área de poderes y firmas, y la otra copia se debe guardar para siempre porque contiene la firma del contrato²⁴.

²⁴ "Manual Comercial de Cuenta RUT" 2006. Banco Estado. Fecha de consulta 03/10/09.

Resultados.

Una vez que ya se ejecutó la investigación, es posible resumir que en los problemas detectados se encontró que Banco Estado no reconoce otros documentos de identificación cuando el carnet de identidad ha sido extraviado, y por el otro lado estaba la limitación inicial de Cuenta RUT. Por lo tanto se ha respondido al primer objetivo específico.

En cuanto al segundo objetivo específico, los motivos que el Banco Estado expone sobre estos problemas es que sólo la Cédula de Identidad es aceptada como documento válido, debido a sus medidas de seguridad para comprobar que es auténtica, ya que los comprobantes del Registro Civil pueden ser falsificados con facilidad.

El otro motivo expuesto por el banco con respecto a la limitación de Cuenta RUT es que por normativa de la institución se exige un Registro de Firma del cliente para pasar al segundo nivel de la cuenta, a través del cual el usuario acepta la contratación del servicio, y además, el registro ayuda posteriormente a verificar la identificación del cliente en cualquier transacción que realice por caja.

Finalmente, el tercer objetivo específico se refería a verificar si existe una relación entre los problemas, y se descubrió que la Cédula de identidad es indispensable para realizar el cambio de nivel de Cuenta RUT, por lo cual se logró responder a este objetivo.

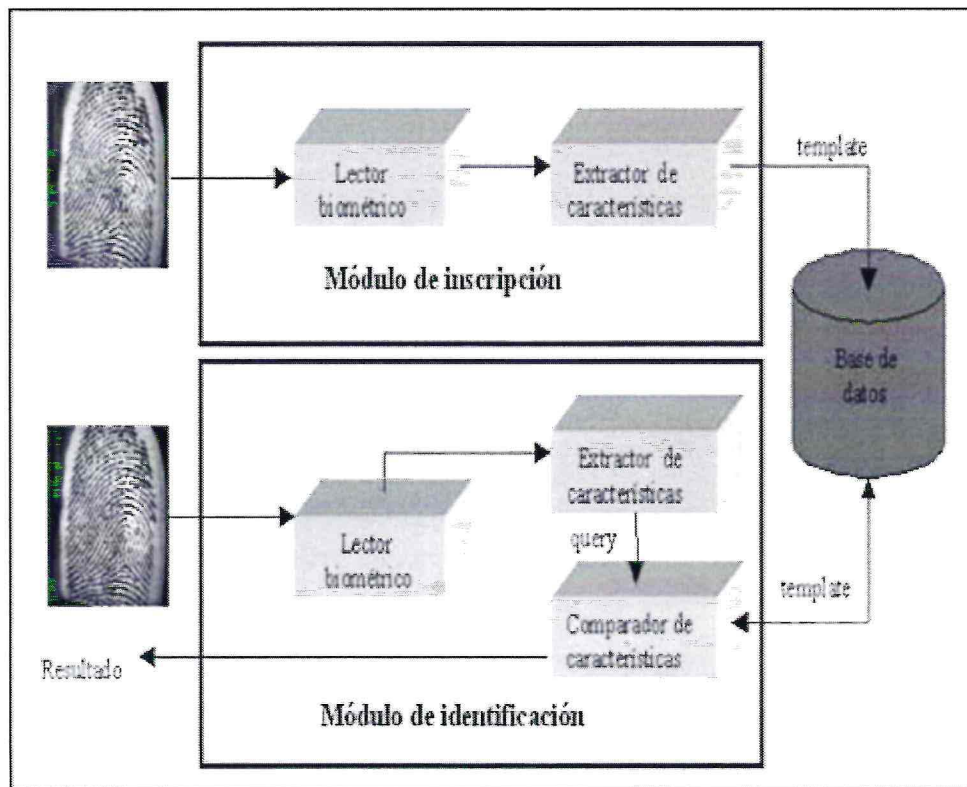
CAPÍTULO 5: PROPUESTA TÉCNICA.

Solución Propuesta.

Para el problema relativo al carnet de identidad, una gran solución que ayudaría bastante a las personas que han sido víctimas de robo de su cédula y necesitan retirar dinero de forma urgente, sería implementar un sistema tecnológico mediante el cual el cliente pueda corroborar su identificación a través de la huella digital.

El usuario puede registrarse a través de su huella digital, colocando su dedo en un aparato que la reconozca, puede ser un Ratón Óptico con huella dactilar o un aparato de control de acceso. El dedo del usuario es digitalizado a través del sensor, que captura la imagen tridimensional de la huella.

El algoritmo específico entonces extrae puntos particulares de la imagen y convierte la información en un único modelo matemático, comparable a un password con 60 dígitos. Este modelo único es entonces encriptado y archivado para representar al usuario. No se guarda ninguna imagen concreta de la huella dactilar.



Después, para la verificación, el usuario, ya registrado en el sistema, pone su dedo en el sensor, entonces una nueva imagen de la huella dactilar del usuario es capturada. Se extraen los datos particulares de la huella y se convierten en una muestra. Ésta es entonces comparada a la muestra del usuario pre-registrada para comprobar la correspondencia. Si la muestra corresponde, el usuario es verificado positivamente.

Y en relación al problema de la Cuenta RUT, lo más fácil sería que se elimine la limitación del nivel 1, debido a que cualquier persona puede optar por cambiar al nivel 2 con sólo acercarse a una sucursal, no es algo a lo que sólo algunas personas puedan optar. Pero, como por normativa, el Banco exige un registro de firma para realizar el cambio de nivel, otra solución sería que las tarjetas fueran activadas en las sucursales de Banco Estado, para que de inmediato realicen el ya mencionado cambio.

Además, otra gran solución sería que las tarjetas de Cuenta RUT puedan ser impresas en las sucursales, para que así los Asistentes de Atención al Cliente puedan a la vez realizar el cambio de nivel.

Resultados Esperados.

Con la implementación del sistema de la huella digital, se espera reducir considerablemente los descuentos en los clientes que han extraviado su cédula de identidad, ya que podrían sacar dinero de sus cuentas porque su identidad se puede comprobar.

Este sistema de identificación con la huella digital ya ha sido implementado por otras instituciones, tales como el Banco Falabella o FONASA, y ha dado muy buenos resultados.

Con las soluciones ya mencionadas con respecto al problema de la limitación de la Cuenta RUT, se espera terminar con el descontento por parte de los clientes que desconocían esta limitación, ya que la cuenta quedaría de inmediato en el nivel 2 y no pasarían malos ratos al no poder girar la cantidad de dinero que requieran.

CONCLUSIONES.

El cliente es la prioridad de toda empresa, ya que ésta depende directamente de él, y por este motivo me parece que Banco Estado debe ser más preocupado en este sentido, proporcionar al cliente más beneficios de los que estima recibir, para así darle una mayor satisfacción. Para poder atraer a los clientes, es necesario no prometer demasiado, pero empeñarse en provocar una sorpresa al cliente favorable, para que esté más conforme con el producto o servicio que está recibiendo.

A través de esta investigación, pude analizar los principales problemas administrativos que afectan la relación entre el Banco Estado y sus clientes, los cuales están relacionados al reconocimiento de la cédula de identidad y la limitación de la CuentaRUT. Con esto se puede demostrar que problemas tan simples muchas veces pueden crear una insatisfacción hacia el cliente, y que en realidad no es tan difícil solucionarlos.

El Banco debe generar iniciativas para mejorar su servicio, tomando como referencia las soluciones implementados por otras empresas que han tenido éxito en su ejecución, además de prestar más atención a los reclamos de los clientes insatisfechos.

A pesar de que la investigación fue realizada en una sucursal específica, cabe destacar que todas las demás se rigen por las mismas normativas y procedimientos. Por lo tanto, esta investigación no sólo sería una solución a la sucursal de Viña del Mar Oriente, ya que también podría ser aplicable para todas las demás sucursales del país.

Si bien en el primer caso, relativo al carnet de identidad, el Banco se rige de acuerdo a las normativas internas, por un lado parece bien que actúen correctamente al preocuparse por la seguridad del dinero de la gente y se nieguen a entregarlo en caso de que la persona no porte su cédula, para así evitar estafas, pero cabe destacar que nadie está libre de ser víctima de robo y quedarse sin dinero, y el Banco debe ponerse en el lugar del cliente en esos casos, por lo que me parece muy necesario que se implementen nuevos sistemas de seguridad como los que ya propuse para solucionar esas situaciones, y de esta forma genera una mejor imagen como empresa hacia los clientes.

En cuanto a la limitación de la Cuenta RUT, el Banco debe brindar mejor información y asesoría con respecto a este producto, que si bien posee grandes beneficios, al desconocerse la información por parte del cliente, produce malos ratos debido a la limitación. Es por eso que los funcionarios bancarios deben tener la mejor disposición

para orientar a los clientes al momento de solicitar la cuenta y brindar una información más clara.

En opinión propia, la labor en el área de servicio y atención al cliente, aporta información importante para la empresa, ya que el personal que trabaja en esta puesto se convierte invariablemente en 'la voz del cliente' dentro de la empresa, y debe ser oída y valorada por personas que laboran en un nivel alto para evitar la inconformidad de sus pares, y así, que la organización no se vea afectada por el desconocimiento acerca de la opinión que tiene cada uno de los clientes con la empresa; tanto en servicios como en productos, las empresas deben de llevar un monitoreo de lo que pasa con sus clientes para poder mejorar el servicio y/o producto, y llegar a ofrecer mayor calidad en los mismos.

En relación a los servicios que brinda la empresa, ante una urgencia será de vital importancia la forma de atención, cordialidad, buen servicio, eficiencia y exactitud de la información del cliente que se tienen en ese momento, debido a que para que exista calidad, se requiere que el cliente sienta satisfacción de que se le brinde la seguridad que contrató y que la integridad física y de su familia, además del resguardo de sus bienes, están en manos de una empresa responsable y de confianza.

Personalmente, esta investigación logró que pudiera hacer uso de mis habilidades aprendidas en el transcurso de mis estudios de Administración Pública, aplicando los conceptos que me fueron enseñados para identificar los problemas administrativos en una organización, y así aportar profesionalmente a la solución de éstos, produciendo así una experiencia personal de gran valor para un futuro cercano, en que me vea enfrentado a este tipo de obstáculos.

BIBLIOGRAFÍA.

Documentos:

- "Mecanismos de Seguridad de Identidad Nacional Antiguo Formato", Junio de 2005. Contraloría de Banco Estado.
- "Mecanismos de Seguridad de Identidad Nacional Formato Nuevo", Junio de 2005. Contraloría de Banco Estado.
- "Adulteraciones de la cédula de identidad", actualización Octubre de 2008. Banco Estado.
- Artículo "Ya son más de 2 millones los chilenos que llevan Cuenta RUT", Gerencia de Comunicaciones Banco Estado.
- Kaufman, A. M. y Rodríguez, M. E. (2001). **La escuela y los textos**. Santillana.
- Circular 12.648, del 10.05.1995. Banco Estado.
- Circular 2.440, del 9.11.2006; Informativo N° 1.597, del 17.05.2007. Banco Estado.
- Memoria Anual 2007. Banco Estado.
- Memoria Anual 2008. Banco Estado.

Páginas de Internet:

- <http://mercenavas.wordpress.com/2009/09/14/los-peligros-de-un-cliente-insatisfecho>
- http://es.wikipedia.org/wiki/Banco_Estado
- <http://www.corporativo.bancoestado.cl/Acerca-BancoEstado>
- <http://www.celeris.cl/demos/bancoestado/inducccion/sl03md03.html>
- <http://www.chileclic.gob.cl/1542/article-47368.html>
- <http://www.bancafacil.cl>
- http://www.registrocivil.cl/f_cedula.html
- <http://www.mitecnologico.com/Main/InnovacionInvestigacionDocumental>
- <http://www.eumed.net/libros/2006c/203/>
- <http://www.diariollanquihue.cl>