

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS



TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN  
EL PROCESO DE RECEPCIÓN Y RESGUARDO DE INFORMACIÓN Y SU  
IMPACTO EN EL NIVEL DE COSTOS, DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA  
DURANTE EL PERIODO DE 2017 AL 2021 EN LA CIUDAD DE GUATEMALA,  
ZONA 12



LIC. DENNIS GERARDO QUIQUIVIX BRAVO

Guatemala, octubre de 2022

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS



TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN

EL PROCESO DE RECEPCIÓN Y RESGUARDO DE INFORMACIÓN Y SU  
IMPACTO EN EL NIVEL COSTOS, DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA  
DURANTE EL PERIODO DE 2017 AL 2021 EN LA CIUDAD DE GUATEMALA,  
ZONA 12

Aprobado por Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SEPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

AUTOR: LIC. DENNIS GERARDO QUIQUIVIX BRAVO

Guatemala, octubre de 2022

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
HONORABLE JUNTA DIRECTIVA

Decano: Lic. Luis Antonio Suárez Roldan  
Secretario: Lic. Carlos Roberto Cabrea  
Vocal I: Dr. Byron Giovanni Mejía Victorio  
Vocal II: M.Sc. Hydee Grajeda Medrano  
Vocal III: Vacante  
Vocal IV: P.A.E Olga Daniela Letona Escobar  
Vocal V: P.C Henry Omar López Ramírez

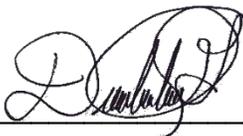
TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE  
GRADUACIÓN

Coordinador: Msc. Jose Ramon Lam Ortiz  
Evaluador: Msc. Aníbal Rogelio Sandoval Fabián  
Evaluador: Msc. Rosa Ferdinanda Solís Monroy

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

YO: **DENNIS GERARDO QUIQUIVIX BRAVO**, con número de carné: **201216098**.

Declaro que, como autor, soy el único responsable de la originalidad, validez científica de las doctrinas y opiniones expresadas en el presente Trabajo Profesional de Graduación, de acuerdo al artículo 17 del Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para Optar al Grado Académico de Maestro en Artes.

Autor:  \_\_\_\_\_

DPI: 2445292800101

**ACTA MA No. FEP-FS-B-22-2022** **ACTA/EP No. 3091**

De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascritos miembros de la terna designada, el viernes 21 de octubre de 2022, a las 19:00 horas para evaluar la presentación del informe final del **TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN II** del **Licenciado Dennis Gerardo Quiquívix Bravo**, carné No **201216098**, estudiante de la Maestría en Formulación y Evaluación de Proyectos de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Artes. La presentación se realizó de acuerdo con el Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para optar al grado académico de Maestro en Artes, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado -SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

Cada integrante de la terna evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional de la presentación final realizada por el sustentante, denominado: **"EL PROCESO DE RECEPCIÓN Y RESGUARDO DE INFORMACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE COSTOS, DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA DURANTE EL PERÍODO DE 2017 AL 2021 EN LA CIUDAD DE GUATEMALA, ZONA 12."**, dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. La presentación del Trabajo Profesional de Graduación fue calificada con una nota promedio de **11/30 puntos**, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante de la Terna. Luego de calificar la presentación la terna hace las siguientes recomendaciones: que el sustentante incorpore las enmiendas sugeridas dentro de los 5 días calendario siguientes de la fecha de la presentación realizada ante la terna.

En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los 21 días del mes de octubre del año dos mil veintidós.

  
Msc. José Ramón Lam Ortiz  
Coordinador

  
Msc. Aníbal Rogelio Sandoval Fabián  
Evaluador

  
Msc. Rosa Ferdinanda Solís Monroy  
Evaluador

  
Lic. Dennis Gerardo Quiquívix Bravo  
Postulante



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

**ADDENDUM**

El Docente del Curso Trabajo Profesional de Graduación II Certifica, que el Lic. DENNIS GERARDO QUIQUIVIX BRAVO, Carné 201216098, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro de la Terna Evaluadora dentro del plazo estipulado y obtuvo la calificación siguiente:

<b>Punteo</b>	
Zona:	60
Presentación Trabajo Profesional de Graduación II:	11
<b>Nota final:</b>	<b>71</b>

**APROBADO**

Guatemala 29 de octubre de 2022.

f) *Isabel Cristina Oliva Castro*

Dra. Isabel Cristina Oliva Castro

Docente del Curso Trabajo Profesional de Graduación II

## AGRADECIMIENTOS

- A DIOS  
Por ayudarme a tomar decisiones en las situaciones en las que lo necesitaba.
- MIS PADRES  
Hilda Orquídea Marroquín Bravo y Rolando Quiquix Bartolón, por ser pacientes conmigo y esperar a lograr lo que me propuse hace varios años, amor y comprensión.
- A MIS HERMANOS  
Jonathan Alexander Quiquix, Nelly Rosmery Quiquix y Elsi Lorena Quiquix por su apoyo.
- A MI SOBRINOS  
Para que pueda servirles de inspiración.
- A MIS TIOS  
Por estar pendientes de mis estudios.
- A MIS AMIGOS  
Por acompañarme a lo largo de la carrera y lograr los objetivos que nos propusimos en los inicios.
- A LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICA  
Por ser la casa de estudios que me permite estudiar una carrera para formarme profesionalmente
- A LA UNVIERSIDAD  
La Tricentenario Universidad de San Carlos de Guatemala, por todos los conocimientos que me brindaron al largo de los años y que me seguirán brindando.

## INDICE

RESUMEN .....	i
INTRODUCCIÓN .....	iii
<b>1. ANTECEDENTES</b> .....	<b>2</b>
1.1 Caracterización de San Miguel Petapa.....	2
1.2 Comienzos de la escritura y los archivos .....	2
1.3 Proceso de recepción y resguardo de información en la institución .....	3
1.4 Métodos de almacenamiento y respaldo de datos según CEPAL .....	4
1.5 La reforma monetaria y bancaria en 1946.....	5
1.6 Modernización del sistema financiero nacional 1989-1999 .....	6
1.7 Historia del Banco de América Central.....	9
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>12</b>
2.1 Sistema bancario.....	12
2.1.1 Tipos de banco.....	12
2.2 Contabilidad Bancaria .....	13
2.2.1 Otros tipos de contabilidad .....	14
a) Contabilidad Financiera .....	14
b) Contabilidad fiscal.....	14
c) Contabilidad Gerencial.....	15
d) Contabilidad publica.....	15
e) Contabilidad de servicios .....	16
f) Contabilidad de costos.....	16
2.3 Costos .....	17
2.3.1 Tipos de costos .....	17

2.3.2	Actividades de la contabilidad de costos .....	18
2.4	Criterios de rentabilidad financiera de proyectos.....	18
2.4.1	Indicadores financieros.....	18
a)	Análisis de beneficio/costo.....	19
2.5	Gestión administrativa en Bancos .....	20
2.5.1	Gestión de almacén.....	20
2.5.2	Importancia de la gestión de almacén .....	21
2.6	Funciones de la Superintendencia de Bancos .....	21
2.7	Marco legal.....	25
2.8	Metodología del Marco Lógico .....	26
a)	Árbol de problemas.....	27
b)	Árbol de Objetivos.....	27
3.	<b>METODOLOGÍA</b> .....	28
3.1	Definición del problema.....	28
3.1.1	Especificación .....	28
3.1.2	Delimitación.....	28
3.2	Objetivos .....	29
3.2.1	Objetivo General .....	29
3.2.2	Objetivos específicos.....	29
3.3	Métodos.....	29
3.3.1	Método Científico .....	29
3.3.2	Método inductivo .....	30
3.3.3	Método analítico .....	30
3.4	Técnicas e Instrumentos .....	31
3.4.1	Técnica documental.....	31

3.4.2 Técnica de campo.....	32
3.4.3 Muestreo .....	33
<b>4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>34</b>
4.1 Proceso y Manuales para la recepción y resguardo de la información .....	34
4.1.1 Revisión de manuales del proceso.....	37
a) Manual Operativo Banca Privada .....	38
b) Manual Operativo Generación y Mantenimiento de productos .....	38
c) Manual Operativo de Digitalización de expedientes .....	39
d) Manual Operativo de Bodega .....	40
4.2 Costos del proceso de recepción y resguardo de información .....	41
4.3 Método para evaluar costos del proceso de recepción y resguardo de información .....	44
4.4 Propuesta para las reducciones de costos en sobres.....	47
4.4.1 Árbol de problemas .....	47
4.4.2 Árbol de Objetivos .....	48
CONCLUSIONES.....	54
RECOMENDACIONES .....	55
BIBLIOGRAFIA .....	56
ANEXOS .....	66

## RESUMEN

Según el Banco de Guatemala desde hace aproximadamente 5 mil años, existen evidencias arqueológicas de cómo empezó la escritura, en la historia se menciona que la escritura se remonta desde la antigua Mesopotamia y Egipto, desde el uso de la piedra o tablas de arcilla. Posteriormente a la escritura, surgen las formas de como dejar plasmada la información en los documentos que hoy en día conocemos y la importancia de su conservación. Cabe resaltar que existen diferentes tipos de entidades, las cuales están reguladas por otras con respecto a sus leyes o reglamentos sobre la información que resguardan, como lo son los manuales o documentos que se generan por la actividad de la empresa.

Los manuales son documentos que detallan los pasos de un proceso y facilitan la inducción para nuevos colaboradores, mientras que los documentos que se generan por la actividad de la empresa en su mayoría son regulatorios y son necesarios resguardarlos para su futuro uso.

La presente investigación se enfocó en los costos en los que incurre una institución bancaria en las diferentes jefaturas que conforman la Gerencia de Operaciones, que reciben y envían información para su resguardo, por lo que se realizó una entrevista a las personas encargadas de las áreas y una revisión de los manuales para establecer el proceso de recepción y resguardo de información y conocer las funciones que la conforman y determinar los gastos en los cuales se incurren dentro del proceso.

Para la presente investigación se tomó como problemática la siguiente interrogante ¿Cuál es el impacto del proceso de recepción y resguardo de información en el nivel de los costos de una institución bancaria?, y para dar respuesta a la problemática se utilizó el método científico en sus tres fases, indagadora, demostrativa y expositiva.

En la revisión de los manuales se encontró que existen puntos que no se encuentran detallados como tiempos establecidos para la recepción, revisión y envío de la información, la solicitud de los materiales utilizados dentro del proceso, un

procedimiento establecido para seguimiento a expedientes con inconsistencias, y actualmente no se tiene establecido un horario por lo que únicamente se solicita un traslado a consideración de la persona que realiza el proceso dentro del área, por lo que se podría reducir a la mitad el gasto por Diesel si se establecieran 2 horarios en el día para su traslado.

Durante la entrevista se determinó que al mes son desechados un aproximado de 2300 sobres lo que en costos equivale a Q7728.00 anuales, lo que se podría evitar si existiera un procedimiento detallado de los puntos a tomar en cuenta al momento de ensobretar los expedientes así como en el envío de las cajas se realiza por medio del criterio del colaborador del área de Digitalización de expedientes, por lo que se tiene un aproximado de 4 viaje diarios hacia la bodega, lo cual se podría reducir a la mitad si se establecieran 2 horarios en el día para su traslado.

## INTRODUCCIÓN

Un manual es un documento que detalla uno o varios procedimientos que se tienen dentro de un área, los cuales son necesarios para realizar una tarea para dejar en claro cada uno de los pasos y evitar dudas del cómo se debe realizar un procedimiento para la persona que los está requiriendo. La presente investigación se enfocará en los costos en los que incurre una institución bancaria en las diferentes jefaturas que conforman la Gerencia de Operaciones que reciben y envían información para su resguardo por lo que es necesario evaluar a las áreas para establecer el proceso de recepción y resguardo de información para conocer las funciones que la conforman y determinar los gastos en los cuales se incurren dentro del proceso y para lo cual se plantean Analizar el proceso de recepción y resguardo de información y su impacto en el nivel costos, de una institución bancaria desde un punto de vista financiero, desarrollar el concepto del proceso de recepción y resguardo de información, analizar los manuales y la ejecución del proceso, estimar los costos del proceso de recepción y resguardo de información y definir un método para evaluar los costos y realizar una propuesta en el proceso de recepción y resguardo de información para disminuir los costos.

En el primer capítulo de la investigación se describen los antecedentes del surgimiento de la escritura y por ende de los diferentes tipos de documentos que hoy en día conocemos y de los primeros lugares en donde fue necesario resguardar la información, como lo eran las bibliotecas. Se menciona la historia de la banca, la cual será el lugar en donde se centrará la investigación.

En el segundo capítulo se define el tema del costo y los tipos de costos, los cuales pueden ser fijos, variables, costos de distribución, de administración y de producción, el análisis de beneficio costos como indicador y la gestión de almacén, así como las funciones de la superintendencia de bancos y las leyes relacionadas a la documentación dentro de una entidad bancaria.

En el tercer capítulo se menciona la metodología que se utilizó para recolectar la información necesaria sobre el proceso de recepción y resguardo de información,

para lo cual se realizó una revisión de los manuales y por medio de la entrevista se realizó el levantamiento del proceso en la cual intervienen diferentes áreas.

En el capítulo cuatro se describe los puntos que se encontraron al momento de realizar una revisión de los manuales y analizar la información, así como los hallazgos encontrados en el proceso actual y se realiza un análisis de los costos relacionados al mismo, por lo que se procede a mencionar las conclusiones y recomendaciones necesarios sobre el proceso.

En el capítulo cuatro se detalla una propuesta para disminuir los costos del proceso de recepción y resguardo de información con respecto al uso de los materiales en el ensobretado de los expedientes, así como también se incluye uno de los puntos encontrado en la revisión de los manuales y en la práctica con respecto al gasto incurrido en los vehículos.

## **1. ANTECEDENTES**

En el presente capítulo se pretende dar a conocer el origen de la escritura, lo que da paso a la creación de los documentos y, por consiguiente, los lugares físicos en donde se resguarda la información, como lo es un archivo o una biblioteca, la cual tiene por objetivo el de guardar información del pasado o del presente, que dependerá de la entidad y la importancia que esta tendrá, así como la historia de la banca en Guatemala, hasta llegar a una de las entidades bancarias en nuestro país.

### **1.1 Caracterización de San Miguel Petapa**

Es el municipio con menos territorio, ya que posee 24.64 km<sup>2</sup> a una altura de 1 285 msnm, y su clima es templado. Una distancia de aproximadamente 20 Kms. lo separa de la ciudad capital.

Colinda geográficamente al norte con el municipio de Guatemala; al este con Villa Canales; al sur con Amatitlán; y al oeste con Villa Nueva, todos municipios del departamento de Guatemala.

La población según el Instituto Nacional de Estadística, en el año 2013, era de 169 054 habitantes.

### **1.2 Comienzos de la escritura y los archivos**

Según el Banco de Guatemala (2022) desde hace aproximadamente 5 mil años, existen evidencias arqueológicas de cómo empezó la escritura, en la historia se menciona que la escritura se remonta desde la antigua Mesopotamia y Egipto, desde el uso de la piedra o tablas de arcilla. En Egipto, las áreas destinadas al archivo estaban llenos de papiros que guardaban diferentes tipos de información, los cuales eran escritos con pinceles y almacenados en forma de rollos.

Durante los siguientes años surgieron nuevas formas de dejar plasmada la información, tal es el caso de los libros y otros medios de registro, así como el lugar en donde se almacenaban, por lo que surge una división entre archivo y biblioteca.

Según Real Academia Española (2021) define al archivo como Conjunto ordenado de documentos que una persona, una sociedad, una institución, etc., producen en el ejercicio de sus funciones o actividades, cabe mencionar que al referirnos a archivo también se toma en cuenta el lugar o establecimiento seleccionado para resguardar y conservar la documentación, el cual dependiendo del tipo de información o el tipo de empresa tendrá muy poca o bastante restricción en cuanto a su uso y posiblemente existirán entidades que regulen este tipo de información.

Cada lugar deberá contar con un orden o forma de guardar la información, sin tomar en cuenta el medio ya que este será requerido en cualquier momento para su uso y es necesario contar con un sistema que permitirá la localización de cada tipo de documentación que se resguarde, al archivo físico no solo se considera como el lugar en donde se almacenara la información sino también al propio documento, el cual deberá estar bajo ciertas condiciones para evitar su deterioro como por ejemplo el sobre en el cual se incluirán uno o varios documentos o incluso la caja en donde se guardaran los mismo y las condiciones del lugar.

La biblioteca es el lugar en donde se resguarda todo tipo de información como lo son los libros, revistas, tesis etc. De información del pasado y del presente en donde se puede encontrar información. Se sabe que a finales del siglo XVIII se dieron las primeras investigaciones de los archivos, siendo estos para el siglo XIX más populares, por lo que los lugares y los medios para resguardar la información son cada vez más importantes, posteriormente surgirían inventos que, con respecto a la impresión de texto de cualquier tipo de letra, el cual fue desarrollado por Ray Kurzweil en 1974.

Por lo anteriormente mencionado es importante crear diferentes normas, leyes o reglamentos según las necesidades de cada país para el trato que se le debe de dar a la información, ya que dependiendo del tipo de institución esta tiene más relevancia que en otras, como por ejemplo en los Bancos.

### **1.3 Proceso de recepción y resguardo de información en la institución**

El proceso de recepción y resguardo de documentos está a cargo de la jefatura de Generación y Mantenimiento de Productos, Digitalización de expedientes y Bodega de la Gerencia de Operaciones el cual se detalla a continuación:

- **Banca Privada**

El área de Banca Privada ingresa una gestión en donde adjuntar el total de las cuentas aperturadas en cierto periodo y se envía dicho documento de Excel por medio de correo.

Se notifica al área de mensajería para su traslado de los expedientes del área de Banca Privada hacia el área de Generación y mantenimiento de productos para su revisión.

- **Generación y Mantenimiento de productos**

El área recibe el correo de los expedientes y se procede a revisar que sean las mismas cuentas del archivo adjunto a la gestión, si existe alguna inconsistencia se rechaza la solicitud para el seguimiento por parte de la banca privada.

Si toda la información esta correcta, se trasladan los archivos a los auxiliares para confirmar que cada expediente posea los requisitos necesarios y se proceda a su liquidación.

Se guarda cada expediente dentro de un sobre manila tamaño carta y se le coloca una grapa en cada esquina del sobre para sellarlo, posteriormente se notifica al área de Digitalización de expedientes para el traslado de estos.

- **Digitalización de expedientes**

Se recibe las cajas con los expedientes y se procede a cargar la información de la cantidad de expedientes a la plataforma de Sere para desmontar cada caja y llenar un control para realizar un cuadro de los expedientes.

Si existe información que no es correcta en cuanto a la cantidad de expedientes, se notifica al área de Generación y mantenimiento para su corrección de lo contrario se procede a separar los archivos para su escaneo masivo.

Se selecciona una muestra de los documentos escaneados para confirmar su calidad y se guardan los documentos en el mismo sobre, posteriormente se coloca un sticker para su identificación a cada sobre y se arman cajas con 25 sobres cada uno.

Se notifica al área de Bodega para su traslado.

- **Bodega**

Se reciben las cajas y se procede a colocar un identificador a cada una de ellas para conocer su ubicación dentro de la bodega y se reubican en el lugar seleccionado.

Cabe resaltar que cada de las actividades realizadas por Banca Privada, Generación y Mantenimiento de Productos, Digitalización de expedientes y Bodega se realizan diferentes actividades en las cuales se incurren en gastos, como por ejemplo el traslado de los materiales de un edificio a otro, el uso de materiales como sobres los cuales anualmente se utilizan 39,000, grapas, sticker para la identificación de los sobres, lo cual impacta en los costos.

#### **1.4 Métodos de almacenamiento y respaldo de datos según CEPAL**

Para la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020) la forma en la que se puede almacenar los documentos puede ser de forma digital pero aun este tipo de dispositivos pueden presentar errores, por lo que indican:

“Los dispositivos de almacenamiento internos o externos, tales como laptops, discos USB, CDs o cintas magnéticas son de bajo costo, pero presentan desventajas, tales como su rápida degradación en el tiempo, la velocidad con la que pueden quedar obsoletos, tasas de error relativamente frecuentes, limitado tamaño o riesgos de seguridad a los que puedan estar sujetos debido a su portabilidad” (p.5).

Lo anteriormente mencionado por la CEPAL es un punto importante a tomar en cuenta ya que, en las Instituciones Bancarias, los documentos físicos son regulados por la Ley de Lavado de Dinero u Otros Activos y la Intendencia de Verificación Especial en cuanto a su resguardo, el cual debe de ser como mínimo de 5 años y aunque los mismos son digitalizados es importante poseer una copia de respaldo ya que este tipo de almacenamiento digital puede sufrir imprevistos como lo menciona la CEPAL.

### **1.5 La reforma monetaria y bancaria en 1946**

Para el Banco de Guatemala (2022) la Gran Depresión mundial (1929-1933) afectó gravemente a la economía guatemalteca, y sometió a una difícil prueba al Banco Central y su política monetaria basada en el patrón oro clásico. Dado que dicho patrón no daba cabida a una política monetaria anticíclica, se hizo necesario impulsar la reforma monetaria y bancaria de 1944-1946, mediante la cual se creó el Banco de Guatemala como heredero del antiguo Banco Central de Guatemala. Esta reforma se culminó durante el gobierno revolucionario del Doctor Juan José Arévalo, y fue conducida bajo el liderazgo del Doctor Manuel Noriega Morales (Ministro de Economía y, posteriormente, primer presidente del Banco de Guatemala), cuyo equipo de trabajo contó con la asesoría del Doctor Robert Triffin y de David L. Grove, economistas del sistema de la Reserva Federal de los Estados Unidos de América.

Para el Banco de Guatemala (2022) la reforma, impulsada por los aires renovadores de la Revolución de octubre de 1944, consistió en otorgarle al Banco de Guatemala la calidad de banco estatal y la facultad de realizar una política monetaria, cambiaria y crediticia encaminada a crear las condiciones propicias para el crecimiento ordenado de la economía nacional. Para ello se dotó al Banco Central de instrumentos que le daban un mayor control sobre la oferta de dinero (manejo de las tasas de interés y descuento, y facultad para establecer encajes), así como una participación en el crédito de fomento (designación de cupos de crédito en determinadas actividades sectoriales), acorde esta última función a la tesis prevaleciente de basar el desarrollo en el modelo de sustitución de importaciones.

Como uno de los grandes legados de la Revolución de Octubre, la Ley Orgánica del Banco de Guatemala (Decreto 215 del Congreso de la República, del 11 de diciembre de 1945) le confería a éste la calidad de entidad autónoma dotada de amplias facultades en el uso de instrumentos de política para contrarrestar los vaivenes cíclicos de la economía.

Para el Banco de Guatemala (2022) conjuntamente con la Ley Monetaria (Decreto 203) y la Ley de Bancos (Decreto 315 del Congreso de la República), la Ley Orgánica del Banco de Guatemala conformaba un cuerpo armonioso de legislación financiera que dotaba al país de un marco legal a la altura de las que entonces eran las más modernas teorías y técnicas financieras, tal como fue el caso en muchos países de Latinoamérica que alrededor de esas épocas adoptaron también regímenes legales similares al guatemalteco, inspirados en las nuevas tendencias provenientes de Bretton Woods.

Para el Banco de Guatemala (2022) la Junta Revolucionaria emprendió la tarea de reformar el sistema financiero, emitiendo a principios de 1945 una Ley Monetaria y una Ley del Banco Central; la vida de estas dos leyes fue muy breve, dado que el equipo técnico dirigido por el Doctor Noriega Morales consideró que las mismas no habían sido elaboradas con el cuidado debido ni contenían los preceptos adecuados que, finalmente, fueron incorporados en las nuevas leyes redactadas con la asesoría de los expertos internacionales, las que, con diversos cambios a través del tiempo, regularon al sistema de banca central durante más de cincuenta años.

## **1.6 Modernización del sistema financiero nacional 1989-1999**

Para el Banco de Guatemala (2022) la estructura básica de la legislación financiera guatemalteca emitida en 1945 y 1946 permitió el ordenado funcionamiento del sistema en sus primeros cuarenta años de vigencia, unas veces a pesar y otras veces en virtud de los cambios legislativos que se les introdujeron en diversas ocasiones. Sin embargo, al concluir la década de los años ochenta resultó evidente que tanto las crisis económicas regionales, como la liberalización de la banca y de los mercados financieros internacionales, los avances en materia electrónica, de

computación y de las telecomunicaciones, la internacionalización de los mercados de valores y de capitales, así como la mayor interdependencia en el mercado internacional, rebasaron la concepción que de tales mercados tuvieron los legisladores de los años cuarenta.

Para el Banco de Guatemala (2022) como reacción a ese proceso de obsolescencia de la legislación financiera, en 1993 la Junta Monetaria aprobó el Programa de Modernización del Sistema Financiero Nacional. Mediante dicho programa se propuso actualizar el marco regulatorio vigente, buscando reformas que favorecieran la estabilidad macroeconómica y que propiciaran una mayor apertura del mercado financiero, así como un mayor papel de las señales del mercado como asignadoras de los flujos financieros; todo ello mediante el impulso de modificaciones reglamentarias y legales, las cuales no pretendían la derogación completa de las leyes vigentes sino, más bien, su adecuación a los nuevos tiempos.

Para el Banco de Guatemala (2022) el Programa de Modernización incluyó una serie de medidas adoptadas tanto por la Junta Monetaria como por el Congreso de la República y los Ministerios de Estado. Fueron más de cincuenta las resoluciones emitidas por la Junta Monetaria en los ámbitos de la política monetaria, del régimen cambiario, de la política crediticia, de la liberalización y diversificación de los productos y servicios bancarios, de la normativa prudencial y del funcionamiento de la supervisión financiera. Por su parte, las disposiciones más destacadas en el ámbito legislativo fueron:

- El Acuerdo Legislativo No. 18-93, que reforma la Constitución Política de la República e introduce la prohibición de que el banco central financie al gobierno;
- el Decreto 12-95, que reforma la Ley Orgánica del Banco de Guatemala para fortalecer la capacidad supervisora de la Superintendencia de Bancos;
- El Decreto 23-95, que reforma la Ley de Bancos;
- El Decreto 24-95, que reforma o deroga algunos artículos de las leyes bancarias concernientes a los requerimientos mínimos de capital;
- El Decreto 29-95, que libera la contratación de las tasas de interés;

- El Decreto 44-95, que reforma la Ley de Bancos de Ahorro y Préstamo para la Vivienda Familiar;
- El Decreto 34-96, que crea la Ley del Mercado de Valores y Mercancías;
- El Decreto 5-99 que crea la Ley para la Protección del Ahorro; y
- El Decreto 26-99, que reforma de nuevo la Ley de Bancos y la Ley de Sociedades Financieras, fortaleciendo la normativa prudencial y la capacidad de supervisión de la autoridad de vigilancia e inspección.

Para el Banco de Guatemala (2022) el banco central de la República de Guatemala es una entidad estatal autónoma con patrimonio propio capaz de adquirir derechos y contraer obligaciones, dentro de sus funciones están aquellas que sean compatibles con su naturaleza y que le sean asignadas por mandato legal, por lo que todo tema con respecto a la información documental de las entidades bancarias es parte de sus obligaciones el dar seguimiento.

En el Diario de Centro América, el jueves 26 de marzo de 2020, junto con el Banco de Guatemala, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 26 del artículo 10 de la Ley de Acceso a la Información Pública, respecto de su archivo general, presenta el informe siguiente:

a. Funcionamiento y finalidad del archivo

Para el Banco de Guatemala (2022) el Archivo General del Banco de Guatemala es el encargado de reunir, clasificar y ordenar la documentación que se genera en la entidad, con la finalidad de garantizar su conservación y custodia. Asimismo, recibe, clasifica y archiva la documentación no contable que las distintas dependencias le envían para su resguardo.

b. Categorías de información

- Información contable

Comprende documentos generados por los distintos centros de registro contable que tiene a su cargo la contabilización de las operaciones del Banco de Guatemala.

- Información no contable

Comprende los documentos administrativos generados y recibidos de las distintas dependencias de la entidad.

c. Sistema de registro de la información

La información contable se archiva en orden numérico cronológico su conservación es física en microfilme y en medios digitales. Por su parte, la información no contable, según su naturaleza, se registra en forma cronológica y alfabética, conservándose físicamente en medios digitales.

d. Procedimiento y facilidades de acceso a la información

Archivo General facilita la consulta de los documentos que tiene bajo su custodia, de la manera siguiente:

- La información contable de operaciones que las entidades de los sectores público y financiero realizan con el Banco de Guatemala, mediante solicitud escrita, la cual será atendida por las dependencias responsables de las operaciones de mérito en el banco central.
- Cualquier otra persona, individual o jurídica, distinta a las indicadas en el párrafo anterior, por medio de la solicitud a la Unidad de Información Pública del Banco de Guatemala, ubicada en la 7 avenida, 22-01, zona 1, Edificio Anexo ii, 2do. Piso, de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas.

A continuación, se hace referencia a la entidad objeto de estudio

## **1.7 Historia del Banco de América Central**

Para el Banco de América Central (2022) los inicios del Grupo BAC Credomatic se remontan a más de medio siglo atrás, cuando en 1952 se fundó el Banco de América, en Nicaragua. Sin embargo, no fue sino hasta los años setenta cuando se incursionó en el negocio de tarjetas de crédito mediante las empresas Credomatic.

Para el Banco de América Central (2022) a mediados de los años ochenta, el Grupo decidió ingresar en otros mercados de la región, empezando por Costa Rica, con la adquisición de lo que hoy se conoce como Banco BAC San José. Fue en la década de 1990 cuando se concretó la expansión hacia los otros mercados centroamericanos, fortaleciendo así la presencia del Grupo en toda la región, la cual se mantiene hasta hoy en día.

Ya en el año 2004 el Grupo inició sus operaciones de tarjeta de crédito en México y, un año más tarde, se llevó a cabo una alianza estratégica por medio de la cual GE Consumer Finance (subsidiaria de GE Capital Corporation) adquirió el 49,99% del capital de BAC Credomatic, una sociedad que controlaba indirectamente el 100% de BAC International Bank.

Para el Banco de América Central (2022) paralelamente y como parte de la estrategia de expansión, se llevó a cabo la adquisición del Banco Mercantil (BAMER) de Honduras, uno de los bancos privados más importantes de ese país, para dar paso a lo que hoy se conoce como BAC Honduras. En el 2007 también se adquirieron Propemi (Programa de Promoción a la Pequeña y Microempresa) en El Salvador y la Corporación Financiera Miravalles en Costa Rica, ambas compañías dirigidas a segmentos específicos de mercado.

Para el Banco de América Central (2022) a mediados del 2009, la compañía GE Capital Corporation aumentó su participación accionaria al 75%, y se convirtió así en el accionista mayoritario. No obstante, a raíz de un cambio de estrategia a escala mundial, GE decidió concentrarse más en la actividad industrial (infraestructura, tecnología y salud) y menos en actividades de banca privada y comercial.

Para el Banco de América Central (2022) como resultado, en julio del 2010, el Grupo Aval de Colombia, el conglomerado financiero más grande ese país -

conformado por el Banco de Bogotá, el Banco de Occidente, el Banco AV Villas, el Banco Popular y el Fondo de Pensiones AP Porvenir-, suscribió un contrato de compraventa de acciones con GE Consumer Finance relativo a la adquisición del 100% de las acciones del Grupo BAC Credomatic. En diciembre del 2010, y después de obtener las aprobaciones de las superintendencias de entidades financieras de cada país, el proceso de compra culminó exitosamente.

Para el Banco de América Central (2022) cabe resaltar que, a pesar del cambio de control accionario, la estrategia de negocios y la identidad del Grupo BAC Credomatic se mantienen y, más bien, a raíz de la adquisición ha sido posible ofrecer productos de mayor valor agregado a los clientes, compartir experiencias, aprovechar las sinergias y las mejores prácticas de ambas partes y, sobre todo, compartir la visión de negocios, lo que hace que BAC Credomatic siga siendo hoy una organización caracterizada por el mejoramiento continuo, la pasión por la excelencia, la innovación y la creatividad.

## 2. MARCO TEÓRICO

El marco teórico es la exposición de las teorías, conceptos, definiciones y categorías relacionados con el tema a tratar, por tal caso este capítulo se desarrollarán temas relacionados a la contabilidad, tipos de contabilidad, costos, Sistema bancario, así como algunas definiciones y conceptos sobre el resguardo de la información y los costos. Dentro del marco teórico se harán menciones sobre

### 2.1 Sistema bancario

Existen diferentes autores que mencionan la definición del sistema bancaria y entre los cuales se encuentran Según Sánchez (2017) quien indiica:

“Un banco es un tipo de entidad financiera de crédito cuyo principal fin es el control y la administración del dinero, por medio de distintos servicios ofrecidos como el almacenaje de grandes cantidades de dinero, realización de operaciones financieras o la concesión de préstamos o créditos, entre otros” (p.1).

En cada país existirán diferentes tipos de bancos según las necesidades de las personas o de la economía de este.

#### 2.1.1 Tipos de banco

Según Sánchez (2017) dentro de los tipos de bancos que se pueden encontrar dentro de un sistema bancario se encuentran:

**Banca minorista:** La más habitual en operaciones simples de personas y empresas. A su vez se divide en:

- Banca privada: asesoramiento financiero, fondos de inversión, etc.
- Banca de particulares: cuentas a la vista, depósitos, recibos y nóminas, hipotecas, créditos, etc.

**Banca mayorista:** Destinada a grandes volúmenes de dinero procedentes de importantes operaciones económicas. Se divide también en dos segmentos:

- Banca de inversión: estructuras financieras, fusiones y adquisiciones (M&A), asesoramiento, etc.
- Banca de empresas: Gestión del pasivo (líneas de crédito, factoring o confirming), gestión del inmovilizado (préstamos, leasing, renting, etc).

## **2.2 Contabilidad Bancaria**

Antes de definir a la contabilidad Bancaria es necesario conocer que es propiamente la contabilidad y para Gil (2015) “La contabilidad es la parte de las finanzas que estudia las distintas partidas que reflejan los movimientos económicos y financieros de una empresa o entidad” (p.1). y para Pérez y Gardey (2021) “La contabilidad es una ciencia y una técnica que aporta información de utilidad para el proceso de toma de decisiones económicas. Esta disciplina estudia el patrimonio y presenta los resultados a través de estados contables o financieros” (p.1).

La contabilidad ya en la práctica es una técnica que se utiliza para registrar todos los movimientos u operaciones como las ventas que realiza diariamente una entidad, los gastos en los que incurren en el caso de las empresas que producen algún tipo de productos, los servicios que se prestan como las empresas que se dedican a la consultoría, o la compra de insumos para las actividades que se realizan de forma interna y que son necesarias para llevar a cabo un proceso ya sea por temas de políticas internas o por temas regulatorios por entidades externas.

Los datos registrados son utilizados para mostrar la situación financiera durante cierto periodo, con el propósito de utilizarlos para la toma de decisiones o conocer los puntos de mejora, como por ejemplo en el tema de los gastos y poderlos reducir a raíz de la propuesta de reducir ciertos aspectos de un proceso.

Para Pérez y Merino, (2012) “La contabilidad bancaria, por lo tanto, es una noción que está vinculada a la rama contable dedicada al análisis de los elementos financieros que circulan internamente en una entidad bancaria” (p.3). Dentro de las herramientas para el análisis y consideradas como las variables más importantes para la contabilidad financiera están los costos y los riesgos.

### **2.2.1 Otros tipos de contabilidad**

Anteriormente se menciona la definición de contabilidad, pero la misma se dividen en diferentes tipos que pueden depender de la necesidad u objetivo de la empresa.

#### **a) Contabilidad Financiera**

Para Roldan (2017) “La contabilidad financiera es una disciplina que consiste en recopilar, ordenar y registrar la información de la actividad económica de una empresa” (p.1). y para Pérez y Gardey (2014) “El concepto de contabilidad refiere a una ciencia o una técnica cuyo objetivo es aportar información de utilidad para la toma de decisiones económicas. La contabilidad, por lo tanto, analiza el patrimonio y sus movimientos, reflejando los resultados en estados contables que resumen una situación económica” (p.2).

La contabilidad financiera más que todo trata de proveer la información necesaria, acerca de la situación de la empresa y para esto se apoya de los estados financieros, los cuales son: el balance general, el estado de resultados, el estado de cambios en el patrimonio, el estado de cambio en la situación financiera y el estado de flujo de efectivo.

#### **b) Contabilidad fiscal**

Para Ruiz (2020) “La contabilidad fiscal se posiciona, dentro del mismo departamento de una empresa, como una de las áreas más significativas e importantes a tener en cuenta para su desarrollo, ya que de ella dependerán los aspectos legales y económicos que la incumben durante el periodo del ejercicio contable” (p.3). Y para Sánchez (2019) “Se conoce como contabilidad fiscal a la rama de la contabilidad dirigida al control y la supervisión de los compromisos tributarios de una empresa detecta, evalúa y produce el correspondiente pago de impuestos de la misma” (p.1). Cabe resaltar que la contabilidad fiscal es importante porque que la información que proporciona es la obligación que tiene la empresa

ante las instituciones que la regulan y el riesgo de no llevar este tipo de contabilidad puede generar multas a la entidad.

### **c) Contabilidad Gerencial**

Para Sánchez (2019) “La contabilidad gerencial es el tipo de contabilidad enfocado al buen funcionamiento y la defensa de la buena praxis en las empresas. Se basa en la recopilación de información que de información más profunda de la compañía para sus gerentes” (p.1). Y para Rodríguez (2021) “la contabilidad gerencial es el proceso de identificación, medición, acumulación, análisis, preparación, interpretación y comunicación de la información financiera utilizada por la gerencia para planear, evaluar, controlar y asegurar la contabilización de los recursos de una organización” (p.1).

Hay que tomar en cuenta que no todas las personas son capaces de comprender la información que la contabilidad provee, debido a las aptitudes de cada una de ellas y de sus diferentes estudios, es por eso que la contabilidad gerencial trata de dar a conocer ese tipo de información lo más clara y comprensible posible para los altos mandos, ya que será utilizada por los altos mandos para la toma de decisiones al proporcionar datos estadísticos y también de costos que permitan validar las metas establecidas.

### **d) Contabilidad publica**

Para Fortún (2019) “La contabilidad pública es la parte o rama de la contabilidad dedicada al registro, rendición y fiscalización de las operaciones económicas y financieras que se realizan en la administración pública” (p.2). Y para Pérez y Merito (2011) “La contabilidad gubernamental, por lo tanto, es el tipo de contabilidad que registra las operaciones financieras de las entidades y dependencias de la administración pública. Todos los eventos económicos cuantificables que afecten al Estado forman parte del interés de la contabilidad gubernamental” (p.1).

La contabilidad pública o gubernamental es la que se realizan en las distintas entidades públicas de un país, o como en Guatemala la que se lleva en el estado, este tipo de información debe ser lo más transparente y clara posible, ya que es publicada para el conocimiento de todas las personas que lo requieran, así como también es utilizada para la toma de decisiones.

#### **e) Contabilidad de servicios**

Para Sánchez (2019) “Se denomina contabilidad de servicios al tipo de enfoque contable que emplean las empresas especializadas en el sector servicios. Engloba la contabilidad relacionada con los gastos en que se incurre al dar un servicio y los ingresos recibidos” (p.1). Cabe mencionar que para este tipo de empresas que se dedican únicamente a prestar un servicio deben de convertir el éxito o fracaso que tenga el servicio que están ofreciendo el cualquier momento por lo que este tipo de contabilidad se los permite.

#### **f) Contabilidad de costos**

Para Valencia (2017) “La contabilidad de costes o contabilidad de costos, también conocida como contabilidad analítica, es una técnica contable que tiene como finalidad crear un sistema de información que permita conocer cuál es el coste de los productos fabricados” (p.1). Y para Pérez y Merino, (2022) “La contabilidad de costo o contabilidad de costos, por lo tanto, es la rama de la contabilidad que se encarga de analizar el margen de contribución y el punto de equilibrio del costo del producto. Puede entenderse a la contabilidad de costo como una disciplina de la contabilidad administrativa”.

La contabilidad de costos es importante para cualquier tipo de empresa, incluyendo a una entidad bancaria ya que por medio de esta es posible llevar un control sobre los gastos en los que incurren y utilizando diferentes métodos poder evaluar cual es la situación de la entidad con respecto costos provenientes de las diferentes actividades y poder tomar decisiones para disminuirlos.

## **2.3 Costos**

Para seguir con los siguientes temas es necesario definir que es el costo, y para Pérez (2021) “este término hace referencia a un desembolso de tipo económico que se ejecuta para promover la producción de un bien, servicio u oferta. Este incluye el pago de la mano de obra, compra de insumos, gastos productivos y administrativos.” (p.2). Cabe mencionar que dependiendo de la actividad de la entidad los rubros a los que se les denomina costo serán diferentes, como por ejemplo en una entidad bancaria en donde la información es importante, los materiales que se utilizan para resguardar la documentación, así como los propios formularios son considerados parte del costo.

### **2.3.1 Tipos de costos**

Para Pérez (2021) existen diferentes tipos de costos en los cuales una entidad puede incurrir, dependiendo de la actividad de cada una de ellas, entre los tipos de costos se encuentra:

- Costos fijos: son aquellos costos que no cambian independientemente si hay producción o no.
- Costos variables: son aquellos que dependerán de la producción, los cuales pueden aumentar o disminuir de un periodo a otro.
- Costos de distribución: son aquellos que no están directamente atribuidos al producto o servicio, pero son parte esencial para su entrega o almacenamiento.
- Costos de administración: se refiere a los gastos que se incurren en el personal como por ejemplo los salarios y honorarios.
- Costos de producción: son aquellos en los cuales una entidad incurre para lograr obtener los bienes y servicios.

### **2.3.2 Actividades de la contabilidad de costos**

Según Jiménez (2010) la contabilidad de costos debe desarrollar cuatro actividades básicas para satisfacer sus objetivos:

Primera: Medición del costo. Acumulación de información necesaria para determinar el costo final de un producto: materiales, mano de obra, otros insumos, etc.

Segunda: Registro de los costos en los libros contabilidad.

Tercera: Análisis de los costos para diferentes propósitos: planeación de operaciones, identificación de tendencias, etc.

Cuarto: Presentación detallada de informes para la toma de decisiones internas

### **2.4 Criterios de rentabilidad financiera de proyectos**

Para la definición de criterios de rentabilidad financiera Sevilla (2015) nos indica que:

“La rentabilidad financiera hace referencia al beneficio que se lleva cada uno de los socios de una empresa, es decir, el beneficio de haber hecho el esfuerzo de invertir en esa empresa. Mide la capacidad que posee la empresa de generar ingresos a partir de sus fondos. Por ello, es una medida más cercana a los accionistas y propietarios que la rentabilidad económica” (p.2).

La rentabilidad financiera no solo se enfoca a una empresa, sino que también a un proyecto o incluso a los procesos para confirmar es si se está obteniendo un beneficio o ganancia. Para esto la rentabilidad financiera utiliza una serie de indicadores.

#### **2.4.1 Indicadores financieros**

Para Santaella (2021) “Los indicadores financieros son herramientas que le permiten a dueños de empresas, realizar un análisis financiero de la situación de la misma en un período determinado. Son también un método de gestión de la

empresa dentro del ámbito de los resultados económicos obtenidos por ella” (p.3). Existen diferentes tipos de indicadores financieros y cada uno de ellos tiene una diferente interpretación y su uso dependerá del tipo de datos que se desea evaluar, para el efecto de esta investigación se utilizó el siguiente indicador financiero:

#### **a) Análisis de beneficio/costo**

Para Vázquez (2016) “el análisis beneficio/costo mide la relación entre el coste por unidad producida de un bien o servicio y el beneficio obtenido por su venta. Este concepto se desarrolla en el mundo empresarial y de los negocios, pero también con otro tipo de actividades como son las operaciones en Bolsa” (p.1). Entre otros autores se puede mencionar a Caelegh (2022) quien indica que “el análisis de beneficio-costo (también conocido como análisis de costo-beneficio) es una herramienta de toma de decisiones que te servirá para elegir con qué acciones vale la pena avanzar. Ofrece una perspectiva cuantitativa del problema para tomar decisiones basadas en evidencia y no en opiniones subjetivas o prejuicios” (p.2).

Para aplicar el análisis de costo/beneficio tomando en cuenta la definición del segundo autor se debe de tomar en cuenta que se puede utilizar para aquellos casos en donde es necesario tomar una decisión de seguir con un proyecto, tomando en cuenta factores costos y los beneficios, para estos casos se puede tomar en cuenta cinco pasos para aplicar este método:

- Crear el marco

Para Vázquez (2016) este paso es necesario explicar el contexto del proyecto, tomando en cuenta la situación actual, datos cuantitativos y las áreas que intervienen, así como el alcance del mismo.

- Enumeración y categorización de los costos y beneficios.

Para Vázquez (2016) en este paso se enumeran todos los costos en los que se incurre actualmente, desde los directos hasta los indirectos, así como los beneficios que se obtendrán de la aplicación del proyecto.

- Calcula los valores

Para Vázquez (2016) se refiere únicamente a asignarles el valor a los costos enumerados anteriormente.

- Análisis de Beneficios vs. Costos

Para Vázquez (2016) para tomar en cuenta este punto, es necesario conocer algunos conceptos como, por ejemplo, el valor actual neto, relación costo beneficio, tasas de descuento o análisis de sensibilidad según el método a utilizar.

- Recomendaciones

Para Vázquez (2016) este último paso se toma en cuenta los resultados obtenidos para dar las recomendaciones necesarias.

## **2.5 Gestión administrativa en Bancos**

La gestión administrativa en un Banco se refiere a la supervisión de todas aquellas actividades que utilizan recursos para cumplir con los procesos y dentro de los cuales se puede encontrar la gestión de almacén

### **2.5.1 Gestión de almacén**

Para Chuquino (2020) la gestión de almacén se define de la siguiente manera:

“En teoría es el conjunto de procesos que optimizan la logística funcional, permitiendo tener fiabilidad de la información, maximización de volumen de disponible, optimización de las operaciones de manipuleo y transporte de mercadería, rapidez en entregas y con ello reducción de costos”.

Dentro de la gestión de almacén se puede encontrar los siguientes términos:

a) Para Chuquino (2020) “la recepción es el proceso que permite el control y gestión de lo que ingresa al almacén, desde una importación o compra local hasta la logística inversa (devoluciones), la descarga de la mercadería y su posterior verificación” (p.4).

b) Para Chuquino (2020) “el almacenamiento es un proceso que permite identificar la mercadería y ubicarla (guardarla) en un espacio físico” (p.5).

c) Para Chuquino (2020) “el despacho Proceso en el cual se gestiona la salida de la mercadería, que va desde la generación de la documentación necesaria” (p.8)

### **2.5.2 Importancia de la gestión de almacén**

Uno de los motivos de la gestión de almacén es que permite asegurar el resguardo de la información de una entidad en una misma ubicación para ser rastreable en el momento que se necesite lo que permite el no cometer errores al momento de requerir y tener disponible la información cuando se necesite realizar algún análisis, adicionalmente al tener un proceso definido permite conocer los puntos en donde se puede reducir tiempos en la recepción o entrega de documentación o incluso encontrar nuevos métodos que permitan automatizar el proceso que puedan llevar a la disminución de costos en los que se incurre y de esa forma conocer de una manera más fácil la trazabilidad de la información.

### **2.6 Funciones de la Superintendencia de Bancos**

Congreso de la Republica de Guatemala (2002) Para cumplir con su objeto, la Superintendencia de Bancos ejercerá, respecto de las personas sujetas a su vigilancia e inspección, las funciones siguientes (Ley de Supervisión Financiera, 2002):

- Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones y resoluciones aplicables.
- Supervisarlas a fin de que mantengan la liquidez y solvencia adecuadas que les permita atender oportuna y totalmente sus obligaciones, y evalúen y manejen adecuadamente la cobertura, distribución y nivel de riesgo de sus inversiones y operaciones contingentes.

- Congreso de la Republica de Guatemala (2002) dictar en forma razonada las instrucciones tendientes a subsanar las deficiencias o irregularidades que encontrare.
- Imponer las sanciones que correspondan de conformidad con la ley.
- Congreso de la Republica de Guatemala (2002) ejercer vigilancia e inspección con las más amplias facultades de investigación y libre acceso a todas las fuentes y sistemas de información de las entidades supervisadas, incluyendo libros, registros, informes, contratos, documentos y cualquier otra información, así como a los comprobantes que respaldan las operaciones de las entidades supervisadas. Toda sociedad, empresa o persona particular que preste a las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, servicios informáticos, contables, legales, de custodia, de intermediación de valores u otras operaciones, tiene la obligación de permitir el acceso a sus instalaciones a las personas nombradas por la Superintendencia de Bancos, así como de proporcionarles toda la información, documentos, registros o comprobantes que respaldan las operaciones, negocios, contratos o asuntos que tengan relación con la entidad supervisada a la que le prestan servicios.
- Congreso de la Republica de Guatemala (2002) solicitar directamente a cualquier juez de primera instancia de los ramos civil o penal, las medidas precautorias que considere necesarias para poder cumplir con su función de vigilancia e inspección en caso de negativa, impedimento o retraso por parte de la entidad correspondiente o de la sociedad, empresa o persona particular contratada para prestarle los servicios enumerados en el inciso anterior, las cuales se decretarán sin necesidad de audiencia previa.
- Requerir información sobre cualesquiera de sus actividades, actos, operaciones de confianza y su situación financiera, sea en forma individual, o cuando proceda, en forma consolidada.
- Realizar su vigilancia e inspección sobre la base de una supervisión consolidada.

- Congreso de la Republica de Guatemala (2002) evaluar las políticas, procedimientos, normas y sistemas de las entidades y, en general, asegurarse que cuenten con procesos integrales de administración de riesgo.
- Congreso de la Republica de Guatemala (2002) efectuar recomendaciones de naturaleza prudencial tendientes a que identifiquen, limiten y administren adecuadamente los riesgos que asuman en sus operaciones, constituyan las reservas de valuación que sean necesarias para cubrir el riesgo de irrecuperabilidad y mantengan patrimonio suficiente con relación a tales riesgos.
- Velar por el cumplimiento de manera general y uniforme de las operaciones de contabilidad, de conformidad con la normativa emitida por la Junta Monetaria
- Congreso de la Republica de Guatemala (2002) velar por el cumplimiento de las disposiciones generales emitidas por la Junta Monetaria que norman las operaciones de confianza.
- Congreso de la Republica de Guatemala (2002) velar por el cumplimiento de las normas emitidas por la Junta Monetaria para que las entidades proporcionen al público información suficiente, veraz y oportuna sobre sus actividades y su situación financiera, en forma individual y, cuando corresponda, en forma consolidada.
- Publicar información suficiente, veraz y oportuna sobre la situación financiera de las entidades sujetas a su vigilancia e inspección, en forma individual o consolidada.
- Congreso de la Republica de Guatemala (2002) normar de manera general y uniforme, los requisitos mínimos que las entidades sujetas a su supervisión deben exigir a los auditores externos o firmas de auditoría en la realización de auditorías externas a las mismas.
- Congreso de la Republica de Guatemala (2002) llevar registros de los bancos, sociedades financieras, grupos financieros, empresas controladoras, empresas responsables, almacenes generales de depósito, casas de cambio, compañías de seguros y fianzas, y otras entidades que, conforme la

ley, estén sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos; de los directores, funcionarios superiores y representantes legales de las entidades referidas, así como de auditores externos, agentes de seguros, y otros que sean necesarios para el cumplimiento de sus fines.

- Solicitar a la autoridad que corresponda la liquidación o la declaratoria de quiebra de entidades sujetas a su vigilancia e inspección, en los casos que proceda de conformidad con la ley.
- Proporcionar la información estadística o datos de índole financiera que requiera la Junta Monetaria, el Banco de Guatemala o el tribunal competente.
- Participar y formar parte de organismos, asociaciones, entidades y foros internacionales de supervisión, así como poder suscribir y adherirse a declaraciones emitidas por estos, de conformidad con la ley.
- Intercambiar información con otras entidades de supervisión, nacionales o extranjeras, para propósitos de supervisión.
- Congreso de la Republica de Guatemala (2002) denunciar, ante autoridad competente, los hechos que puedan tener carácter delictuoso, acerca de los cuales tenga conocimiento por razón de sus actividades, para lo cual queda autorizada para proporcionar información que identifique a depositantes o inversionistas, cuando sea requerida judicialmente.
- Congreso de la Republica de Guatemala (2002) proponer a la Junta Monetaria los reglamentos, disposiciones y demás normativas que esta deba dictar, en materia de su competencia, de conformidad con la ley.
- Congreso de la Republica de Guatemala (2002) dictar las disposiciones necesarias para que las entidades supervisadas le remitan los informes, datos, antecedentes, estadísticas, y otros documentos sobre su situación financiera; determinando el plazo y la forma o medio por el que dicha información le habrá de ser remitida.
- Congreso de la Republica de Guatemala (2002) ejercer las demás funciones que le correspondan de acuerdo con las leyes, reglamentos y otras disposiciones aplicables.

## 2.7 Marco legal

Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos (Decreto 67-2001, art 23) indica que los registros a que se refieren los artículos 20, 21 y 22 de la presente ley, deberán actualizarse durante la vigencia de la relación comercial, y conservarse como mínimo cinco años después de la finalización de la transacción o de que la cuenta haya sido cerrada. De igual manera, las personas obligadas deberán mantener registros que permitan la reconstrucción de las transacciones que superen el monto señalado en el artículo 24 de la presente ley, como mínimo durante cinco años después de la conclusión de la transacción y en su reglamento, artículo 13 indica. Actualización y conservación de registros.

Los registros a que se refieren la Ley y este Reglamento deberán ordenarse de acuerdo con un sistema adecuado de archivo, en documentos, medios magnéticos o cualquier otro dispositivo electrónico, de manera que puedan ser utilizados eficientemente por la entidad y permitan atender requerimientos de las autoridades competentes. Cuando se utilicen medios magnéticos o cualquier otro dispositivo electrónico, deberán conservarse copias de seguridad.

Las personas obligadas deberán informar a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia, como mínimo con un (1) mes de anticipación a la fecha en que se llevará a cabo la destrucción de los registros, por haber transcurrido el plazo mínimo de conservación establecido en la ley (Ley contra el Lavado de Dinero U Otros Activos, 2001)

Intendencia de Verificación Especial IVE (Oficio 1818, 2012) en su párrafo cuatro indica que se deberá informar a la Superintendencia de Bancos a través del IVE, como mínimo un mes de anticipación a la fecha en que se haya acordado la destrucción de registros, observando lo dispuesto en los artículos 23 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y 13 de su La Intendencia de Verificación Especial reglamento (La Intendencia de Verificación Especial [IVE], 2012)

En el aviso que deberá darse de conformidad con el párrafo anterior, las Personas Obligadas deberán describir en forma sucinta la información a destruir y adjuntar un inventario pormenorizado de la misma.

Al acordar la destrucción de los registros a los que se refiere el presente numeral, las Personas Obligadas deberán tomar en consideración lo siguiente:

- a) Que el plazo establecido en el artículo 23 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, es un plazo mínimo de conservación de los referidos registros; sin embargo, dicho plazo mínimo no exonera que la información contenida en los registros a destruirse pueda ser exigida por las autoridades competentes en las investigaciones de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo al amparo de la legislación aplicable; y
- b) Intendencia de Verificación Especial IVE (Oficio 1818, 2012) que el aviso a la Intendencia de Verificación Especial de la decisión de la Persona Obligada de llevar a cabo la destrucción de registros no implica autorización de la referida Intendencia a realizar la destrucción que se informe, destrucción que, en todo caso, realizarán las Personas Obligadas bajo su propia responsabilidad.

En razón de lo anterior, las Personas Obligadas que decidan efectuar la destrucción de registros, evaluarán los riesgos y los mecanismos que estimen pertinentes para resguardar la información correspondiente.

## **2.8 Metodología del Marco Lógico**

Para Ortigón, Pacheco y Prieto (2005) “La Metodología de Marco Lógico es una herramienta para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos. Su énfasis está centrado en la orientación por objetivos, la orientación hacia grupos beneficiarios y el facilitar la participación” (p.1). Cabe mencionar que la metodología del Marco Lógico puede ser utilizada en el ámbito

público como en el privado, el cual permite tener un enfoque más claro sobre el proyecto en el que se está trabajando.

La metodología del Marco Lógico está compuesta por una serie de pasos, pero para la presente investigación únicamente se utilizará el esquema del árbol de problemas y el árbol de objetivos.

#### **a) Árbol de problemas**

Según Crespo (2010) “El árbol de problemas no es otra cosa que la unión de los esquemas de causas y efectos. También se le denomina árbol de causas-efectos, donde el problema central se coloca en el centro del árbol”. El árbol de problemas es una representación gráfica o un resumen de las causas y efectos sobre el problema central, los cuales en este caso fueron encontrados en la revisión del proceso de recepción y resguardo de información de la entidad bancaria.

#### **b) Árbol de Objetivos**

El árbol de objetivos es un esquema en el cual se convertirán todos los aspectos negativos del árbol de problemas a un estado positivo o soluciones, los cuales se convertirán en los objetivos en los cuales se guiará la investigación.

### 3. METODOLOGÍA

La metodología se divide en métodos, técnicas y los instrumentos, que son los objetos que permitieron alcanzar el objetivo, siendo este:

#### 3.1 Definición del problema

Se define la problemática con la siguiente interrogante:

¿Cuál es el impacto del proceso de recepción y resguardo de información en el nivel de los costos de una institución bancaria durante el periodo de 2017 al 2021 en la Ciudad de Guatemala?

##### 3.1.1 Especificación

La presente investigación se enfocó en los costos en los que incurre una institución bancaria en las diferentes jefaturas que conforman la Gerencia de Operaciones, que reciben y envían información para su resguardo, por lo que se evaluó a las áreas para establecer el proceso de recepción y resguardo de información para conocer las funciones que la conforman y determinar los gastos en los cuales se incurren dentro del proceso.

##### 3.1.2 Delimitación

Delimitar el tema de estudio significa dividirlos en sus componentes, los cuales son:

- a) **Unidad de análisis:** Institución bancaria
- b) **Ámbito geográfico:** Ciudad de Guatemala, zona 12
- c) **Periodo histórico:** 2017 a 2021

## **3.2 Objetivos**

A continuación, se presenta el Objetivo General y los Objetivos Específicos:

### **3.2.1 Objetivo General**

- a) Analizar el proceso de recepción y resguardo de información y su impacto en el nivel costos, de una institución bancaria desde un punto de vista financiero.

### **3.2.2 Objetivos específicos**

- a) Análisis de manuales y la ejecución del proceso por medio de la observación para comprender como se realizan las actividades.
- b) Estimar los costos del proceso de recepción y resguardo de información para conocer el impacto que tiene en la entidad.
- c) Definir un método para evaluar los costos del proceso de recepción y resguardo de información para conocer si afectan de manera positiva o negativa a la entidad.
- d) Realizar una propuesta en el proceso de recepción y resguardo de información para disminuir los costos

## **3.3 Métodos**

Los métodos son el conjunto de todos aquellos procedimientos que permitieron alcanzar los objetivos en la investigación, y dentro de los cuales se utilizaron:

### **3.3.1 Método Científico**

Para conocer el proceso de recepción y resguardo de información y su impacto en los costos se procedió a realizar una entrevista con las 4 personas encargadas del proceso para levantar un flujo de las actividades que se realizan, así como también la revisión de los manuales para validar que sea entendible cada uno de sus pasos

con respecto a la práctica, por lo que se realizaron en el siguiente orden, siguiendo las fases del método científico:

- Fase indagadora: En esta fase se procedió a conocer cómo se realiza actualmente el proceso de recepción y resguardo de información por medio de la observación, entrevista y revisión de los manuales.
- Fase demostrativa: En esta fase se procederá a comprobar los puntos en los cuales existen debilidades dentro del proceso y que tienen un impacto en los costos.
- Fase expositiva: En esta fase se procederá a exponer todos los hallazgos encontrados en la observación, entrevistas y revisión de los manuales.

El enfoque que se utilizó para esta investigación es de carácter cuantitativo, ya que con los resultados de la investigación se pretende mostrar el impacto que tiene el proceso de recepción y resguardo de información en los costos.

### **3.3.2 Método inductivo**

El método inductivo permite en una entidad conocer los procesos desde sus aspectos individuales, lo que da a conocer más a detalle los aspectos que lo conforman para poder dar una solución a todos ellos. Por lo que se procedió a conocer las actividades que se realizan en cada una de las áreas de Banca Privada, Generación y Mantenimiento de Productos, Digitalización de expedientes y Bodega para armar un flujo y entender el proceso completo.

### **3.3.3 Método analítico**

El método analítico consiste en la descomposición o extracción de las partes de un componente o bien el análisis de un proceso a través de subprocesos o de las partes que lo conforman, por lo que en la investigación para conocer el proceso de recepción y resguardo de información fue necesario revisar los manuales y el proceso de cada una de las áreas para determinar si existía una relación de sus procesos con el costo.

### 3.4 Técnicas e Instrumentos

Las técnicas son los procedimientos por medio de los cuales se obtuvo la información y los instrumentos son los medios, recursos o formatos con los cuales se recolectaron dichos datos.

#### 3.4.1 Técnica documental

Se revisaron documentos electrónicos, tales como manuales de los temas relacionados con lo que se está investigando, y como instrumento se puede mencionar a la siguiente guía de análisis como medio de búsqueda.

Tabla 1

*Instrumento de investigación Documental*

Técnicas	Instrumento	Documento	Elemento a analizar
Revisión de documentos	Guía de análisis Ver anexo 4	-Manual de Generación y mantenimiento de productos -Manual Operativo Banca privada -Manual Operativo de Digitalización de expedientes -Manual Operativo de Bodega	de 1. Responsables del proceso. de 2. Materiales utilizados 3. Pasos del proceso

Fuente: Elaboración propia con en los documentos revisados

### 3.4.2 Técnica de campo

Para el presente trabajo se realizó únicamente 4 entrevistas (anexo 5) a las personas encargadas del proceso de recepción, revisión y envío de la documentación física de clientes nuevos en las áreas de Banca Privada, Generación y Mantenimiento de Productos, Digitalización de Expedientes y Bodega para conocer los pasos que se realizan, desde que se recibe la documentación, hasta que se envía para su resguardo.

Tabla 2

#### *Instrumento de investigación de campo*

Técnicas	Instrumento	Aspectos importantes
Entrevista	Guía de cuestionario Ver anexo 5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El tipo de preguntas son abiertas</li> <li>2. Las preguntas están enfocadas a conocer el proceso de recepción y resguardo de documentos</li> <li>3. La entrevista se realizó a 4 personas encargadas del proceso de recepción y resguardo de información de las áreas de Banca Privada, Generación y Mantenimiento de Productos, Digitalización de Expedientes y Bodega</li> </ol>

Fuente: Elaboración propia con base a la entrevista realizada.

El método utilizado en el trabajo profesional de graduación fue el método científico para conocer el proceso de recepción y resguardo de información en las jefaturas de Generación y mantenimiento de productos, digitalización de expedientes y

bodega, desde sus aspectos más específicos, hasta llegar al presupuesto asignado en los años del 2017 al 2021

### **3.4.3 Muestreo**

Para el presente trabajo se utilizó una única unidad de medida, siendo esta una entidad bancaria, para lo cual únicamente se entrevistó a 4 personas que tienen a cargo el proceso de recepción de la documentación y el envío para su resguardo, por lo que no es necesario realizar un muestreo.

## **4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Dentro del siguiente capítulo se desarrolla el análisis de la información sobre el tema principal, la cual es necesaria para comprender el proceso de recepción y resguardo de información, por lo que se realizó una revisión de los manuales operativos de las diferentes áreas que intervienen en el mismo para conocer a detalle los procesos y a criterio determinar si cumple con lo necesario para llevar a cabo las actividades que lo conforman, y utilizando la entrevista como método de campo se procedió a conocer el proceso en la práctica, en las diferentes áreas de la Gerencia de Operaciones, así como conocer los horarios para la recepción y envío de los expedientes y el flujo completo de principio a fin y los costos en los que se incurre en la realización del proceso, con el propósito de analizar los datos para generar las conclusiones necesarias.

Para la investigación se plantearon los siguientes Objetivos

- a) Análisis de manuales y la ejecución del proceso por medio de la observación para comprender como se realizan las actividades.
- b) Estimar los costos del proceso de recepción y resguardo de información para conocer el impacto que tiene en la entidad.
- c) Definir un método para evaluar los costos del proceso de recepción y resguardo de información para conocer si afectan de manera positiva o negativa a la entidad.
- d) Realizar una propuesta en el proceso de recepción y resguardo de información para disminuir los costos

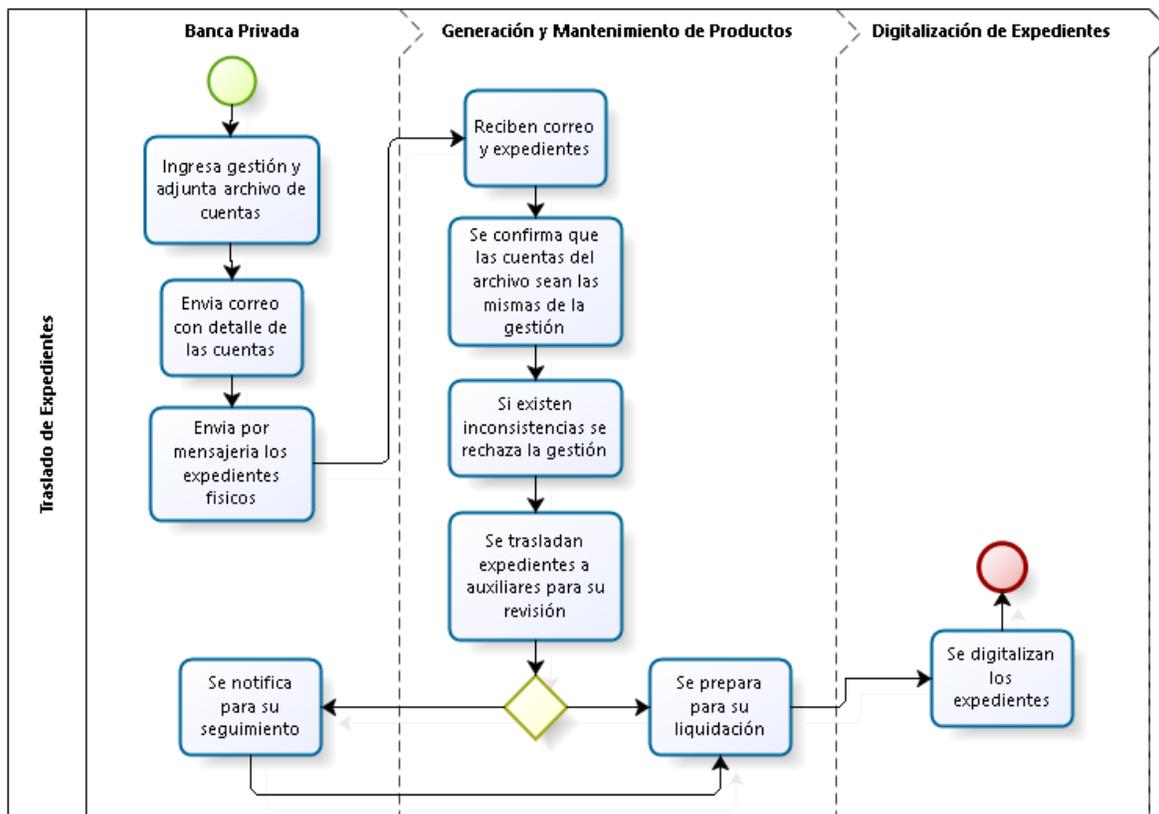
### **4.1 Proceso y Manuales para la recepción y resguardo de la información**

A continuación, se presenta el flujograma del proceso de recepción y resguardo de información, los que se formulan como resultado de las entrevistas realizadas a las personas encargadas del proceso.

El mismo identifica lo realizado por las áreas de Banca Privada y Generación y Mantenimiento de Productos con los pasos que se ejecutan en el proceso, el área de Digitalización de Expedientes se detalla en el cuadro 2.

Figura 1

*Proceso de recepción y revisión de expedientes*



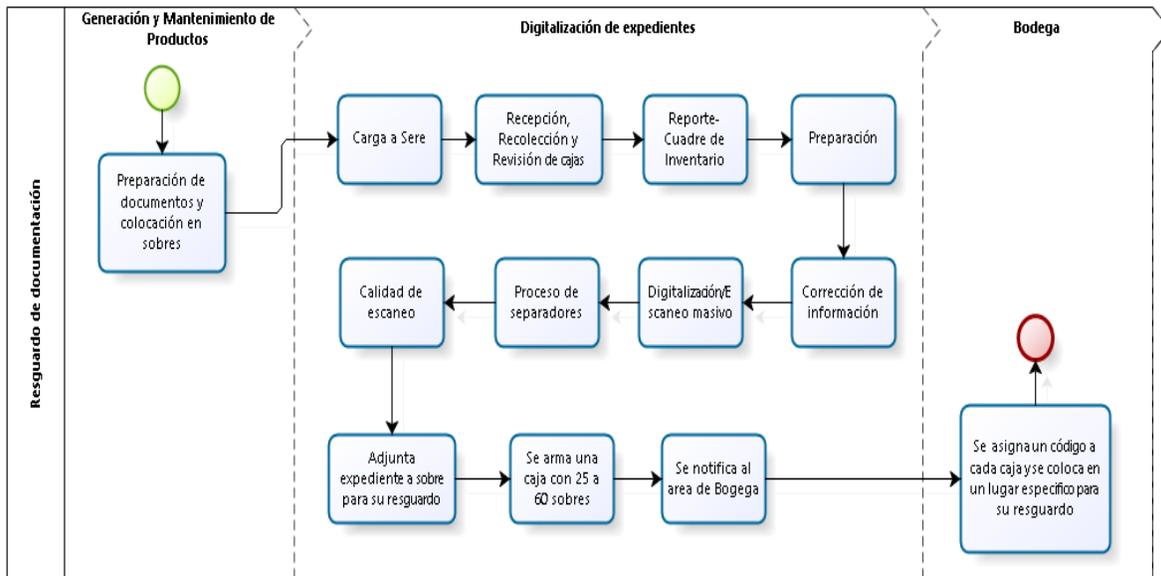
Fuente: Elaboración propia con base en la entrevista realizada.

Dentro del flujograma del proceso se confirma que existen algunos puntos que no se toman en cuenta dentro del proceso y que no se encuentran detallados dentro de los manuales, como los horarios establecidos para la recepción de expedientes o la solicitud de los materiales que se utilizan dentro del proceso. No se tiene un control del uso de los materiales como lo son los sobres, las grapas y los identificadores o sticker para cada expediente por lo que solo se posee un estimado de los mismos para el inventario.

Existe un procedimiento para la notificación del traslado de los documentos ya revisados hacia el área de digitalización, el cual no se encuentra el detalle en el manual operativo.

Figura 2

*Proceso de resguardo de documentos*



Fuente: Elaboración propia con base en la entrevista realizada

En el proceso no existen tiempos establecidos para la recepción de los documentos por parte de Generación y Mantenimiento de productos, así como un procedimiento para la solicitud de materiales y del cual no existe un detalle dentro de los manuales operativos y horarios para el envío de los documentos a bodega.

Al finalizar la revisión de los manuales y del proceso, producto de la entrevista, se determinó que existen puntos que no se registran en los manuales que se consideran importantes, así como procedimientos que no se realizan en la práctica lo cual repercuten directa o indirectamente en los costos.

## **Resumen de problemas en el proceso**

A continuación, se presenta el resumen de los problemas que afectan al costo validado en la revisión del proceso.

- No se recibe y envían los documentos en horarios establecidos.
- No se realiza un procedimiento para la solicitud de materiales.
- No existe un control de inventario de los materiales.

### **4.1.1 Revisión de manuales del proceso**

El proceso de recepción y resguardo de documentos provenientes de la apertura de cuentas monetarias y de ahorro de clientes individuales y jurídicos está a cargo de la Gerencia de Operaciones, quienes tienen dentro de sus responsabilidades, las actividades operativas de la entidad bancaria, siendo estas en su mayoría la apertura de los productos y servicios y su seguimiento, así como temas regulatorios de la entidad bancaria. La Gerencia de Operaciones está conformada por 18 jefaturas, dentro de las cuales tienen a su cargo el proceso de recepción y resguardo de los documentos, las Jefaturas de Generación y Mantenimiento de Productos, Digitalización de expedientes y Bodega.

La jefatura de Banca privada no se encuentra dentro de la Gerencia de Operaciones, pero tienen a su cargo el proceso de ofrecimiento y armado de los expedientes de cuentas bancarias para su posterior seguimiento, por lo que se incluye dentro de este capítulo.

Para su revisión se tomaron en cuenta los siguientes manuales:

- Manual Operativo de Banca Privada
- Manual Operativo de Generación y mantenimiento de productos
- Manual Operativo de Digitalización de expedientes
- Manual Operativo de Bodega

### **a) Manual Operativo Banca Privada**

El área de Banca Privada es la encargada del primer contacto con los clientes para el ofrecimiento, colocación y armado de los expedientes, según los lineamientos internos para la apertura de las cuentas de clientes nuevos, de los cuales posteriormente son enviados los expedientes físicos para su liquidación. En la revisión de los manuales se encontró lo siguiente:

Puntos que contempla el manual de Banca Privada con respecto al proceso de envío de los expedientes:

- Requisitos del contenido de cada expediente, dependiendo del tipo de cliente, ya sea individual o jurídico.
- Orden de cada documento que conforma el expediente.
- Procedimiento para la solicitud del traslado de documentos hacia el área de Generación y mantenimiento de Productos.

Al efectuar el análisis documental correspondiente se determina que dentro del proceso documentado no contemplan los siguientes puntos:

- Horarios establecidos para el envío de la documentación, lo anteriormente mencionado representa un impacto en los costos, debido a que el área de banca privada no se encuentra en el mismo edificio que el área de Generación y mantenimiento de productos por lo que cada viaje realizado para la entrega de los documentos representa un gasto de tiempo y gasolina, tomando en cuenta que por día se realizan de 4 a 5 viajes, según la información que se recabo de la persona encargada del proceso al no estar definido en los manuales, dichos viajes podrían reducirse únicamente en 2, al establecerse horarios para su envío.

### **b) Manual Operativo Generación y Mantenimiento de productos**

El área de Generación y mantenimiento de productos es la encargada de la recepción de los documentos, los cuales son enviados por la jefatura de Banca

Privada para su revisión, tomando en cuenta los requisitos que se solicitan en cada uno de ellos, según el tipo de cliente para posteriormente su preparación y envío al área de digitalización.

Puntos que contempla el manual de Generación y Mantenimiento de productos con respecto al proceso:

- Objetivo y alcance del proceso.
- Puesto de la persona encargada del proceso
- Cuadre de los documentos contra lo enviado por correo
- Listado de los documentos que debe poseer cada expediente.
- Datos principales a revisar para cada cliente.
- Ingreso de una gestión por expediente para su registro en el sistema

Se pudo a través del análisis documental realizado que dentro del proceso no contemplan los siguientes puntos:

- Horarios establecidos para la revisión de expedientes, lo cual permitiría una mejor organización con las otras actividades asignadas.
- Procedimiento establecido del seguimiento a expedientes con inconsistencias, lo cual conlleva en la repetición de los procesos, no permite detectar problemas o tener un parámetro para determinar que un expediente no está correcto.
- Procedimiento para la solicitud de materiales como sobres y grapas para los expedientes, lo que puede provocar que exista desabastecimiento de los materiales o retrasos por errores en la solicitud.
- Procedimiento para el ensobretado de los expedientes y su debida identificación, lo que puede provocar un uso incorrecto en los materiales al no conocer el debido proceso.

### **c) Manual Operativo de Digitalización de expedientes**

El área de Digitalización de expedientes tiene a cargo la recepción de los expedientes, los cuales fueron debidamente revisados por el área de Generación y

mantenimiento de productos, para digitalizarlos y para el envío de los documentos físicos al área de bodega.

Puntos que contempla el manual de Digitalización de expedientes

- Procedimiento para el escaneo de los expedientes
- Uso de la plataforma de Sere, la cual es utilizada para llevar el inventario del ingreso de los documentos.
- Tratamiento de los documentos después de escaneo.
- Orden de los documentos según el tipo de expediente.
- Procedimiento para la toma de una muestra de los documentos escaneados para la verificación de la calidad del escaneo.
- Procedimiento para el armado de las cajas con los expedientes en sus respectivos sobres.

Documentado y luego del análisis correspondiente, se logró evidenciar que el manual operativo de digitalización de expedientes no contempla los siguientes puntos:

- Procedimiento para la solicitud de materiales como cajas o sticker para los sobres, lo que puede provocar que exista desabastecimiento de los materiales o retrasos por errores en la solicitud.
- Horarios establecidos para el escaneo de los expedientes por motivo de cuentas nuevas, lo que permitiría una mejor organización con respecto a las otras tareas asignadas.

#### **d) Manual Operativo de Bodega**

El área de bodega tiene a cargo la recepción de las cajas con los grupos de expedientes para su ubicación dentro de la bodega.

Puntos que contempla el manual de Bodega

- Procedimiento para inventariar las cajas recibidas por el área de Digitalización de expedientes.

- Procedimiento para la identificación de las cajas.
- Procedimiento para la colocación de las cajas en el lugar según corresponda.
- Proceso para la solicitud de expedientes por otras áreas.

El análisis de este manual permitió establecer que dentro del proceso no contempla el siguiente punto:

- Horarios establecidos para la recepción de las cajas.

### **Resumen de problemas en los manuales**

A continuación, se presenta el resumen de los problemas que afectan al costo validado en los manuales.

- No existen horarios de recepción, revisión y envío de documentos.
- No existe un procedimiento para el seguimiento a expedientes con inconsistencias.
- No existe un procedimiento para la solicitud de materiales.
- No existe un procedimiento para el ensobretado de los expedientes.

### **4.2 Costos del proceso de recepción y resguardo de información**

A continuación, se muestra el detalle del costo por el traslado de los expedientes de la jefatura de banca privada hacia la jefatura de Generación y Mantenimiento de Productos, los cuales se encuentran ubicados entre zona 9 y zona 12 de la Ciudad de Guatemala y se obtuvieron por medio de la consulta directa al jefe de área.

Los datos del costo del Diesel se obtuvieron del Gobierno de Guatemala, actualizados al 17 de octubre 2022 para obtener datos más cercanos al año de la aplicación de la propuesta.

Tabla 3

*Costo por envío de documentos**Cifras en Quetzales*

<b>Distancia</b>	<b>Capacidad</b>	<b>Consumo</b>	<b>Diesel</b>	<b>Viajes</b>	<b>Días</b>	<b>Total,</b>
	<b>gal/100km</b>	<b>gal/km</b>	<b>galón</b>	<b>diarios</b>	<b>laborales</b>	<b>anual</b>
<b>7.4 km</b>	2.38	0.176	41.27	4	20	6,972.98

Fuente: Elaboración propia con base en la entrevista

El costo total anual de Diesel en el que incurre un vehículo, propiedad del banco es de Q6,972.98 para el envío de la documentación del área de Banca Privada hacia el área de Generación y Mantenimiento de Productos, actualmente no se tiene establecido un horario, por lo que únicamente se solicita un traslado a consideración de la persona que realiza el proceso dentro del área y se podría reducir a la mitad el gasto por Diesel si se establecieran 2 horarios en el día para su traslado. Cabe mencionar que el costo del envío de documentos es absorbido por el área de Generación y Mantenimiento de Productos, debido a que son los responsables de solicitar el traslado de la información.

A continuación, se muestra el detalle del costo de los sobres utilizados para cada expediente y el número de sobres que se desechan por algún dato incorrecto, tachón u omisión de algún dato y se obtuvieron por medio de la consulta directa al jefe de área.

Los datos de los 39,000 sobres es un promedio de lo utilizado entre los años 2017 al 2021, información trasladada por el jefe del área.

Tabla 4

*Costos de los sobres**Cifras en Quetzales*

<b>Sobres mensuales</b>	<b>Costo c/s</b>	<b>Costo mensual</b>	<b>Costo anual</b>	<b>Sobres desechados mensuales</b>	<b>Costo anual desechados</b>
39000	0.28	10,920.00	131,040.00	2300	7,728.00

Fuente: Elaboración propia con base en la entrevista

Según los datos recabados al mes son utilizados 39,000 sobres, lo que equivale a 468,000 sobres anuales a un costo anual de Q131,040.00 durante la entrevista se determinó que al mes son desechados un aproximado de 2300 sobres lo que en costos equivale a Q7,728.00 anuales, lo que se podría evitar si existiera un procedimiento detallado de los puntos a tomar en cuenta al momento de ensobretar los expedientes.

A continuación, se presenta el detalle del costo por el traslado de los expedientes entre las jefaturas de Digitalización de expedientes y Bodega, las cuales se encuentran en diferentes edificios de la zona 12 de la ciudad de Guatemala y se obtuvieron por medio de la consulta directa al jefe de área.

Los datos del costo del Diesel se obtuvieron del Gobierno de Guatemala, actualizados al 17 de octubre 2022 para obtener datos más cercanos al año de la aplicación de la propuesta.

Tabla 5

*Costos por traslado de los documentos a bodega*

*Cifras en Quetzales*

<b>Distancia</b>	<b>Capacidad gal/100km</b>	<b>Consumo gal/km</b>	<b>Diesel galón</b>	<b>Viajes diarios</b>	<b>Días laborales</b>	<b>Total, anual</b>
<b>2.2 km</b>	2.38	0.052	41.27	4	20	2,060.20

Fuente: Elaboración propia con base en la entrevista

El costo total anual de Diesel en el cual incurre un vehículo, propiedad del banco es de Q2,060.20 para el envío de la documentación del área de Digitalización de expedientes hacia el área de Bodega, el envío de las cajas se realiza por medio del criterio del colaborador del área de Digitalización de expedientes, por lo que se tiene un aproximado de 4 viaje diarios hacia la bodega, lo cual se podría reducir a la mitad si se establecieran 2 horarios en el día para su traslado. Tomando en cuenta que los precios del Diesel dependen del precio del petróleo, de los impuestos y del refinado de este.

### 4.3 Método para evaluar costos del proceso de recepción y resguardo de información

A continuación, se presentan los costos para los años 2017 al 2021 de las áreas de Generación y mantenimiento de productos, Digitalización de expedientes y de Bodega, tomando en cuenta que son áreas que no tienen ingresos por parte de ventas o alguna otra actividad lucrativa, por lo que se toma el presupuesto que se les asigna cada año.

Los siguientes rubros se obtuvieron de parte de los jefes de cada una de las áreas.

Tabla 6

*Costos relacionados con el proceso de recepción y resguardo de documentos*

*Cifras en quetzales*

COSTOS	AÑOS				
	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Presupuesto</b>	<b>7,384,389.1</b>	<b>7,532,076.9</b>	<b>7,682,718.4</b>	<b>7,759,545.6</b>	<b>7,992,332.0</b>
Presupuesto Bodega	502,299.0	512,345.0	522,591.9	527,817.8	543,652.4
Presupuesto Digitalización de expedientes	3,284,830.8	3,350,527.4	3,417,538.0	3,451,713.3	3,555,264.7
Presupuesto Generación y Mantenimiento de P.	3,597,259.3	3,669,204.5	3,742,588.6	3,780,014.4	3,893,414.9
<b>Costos</b>	<b>5,351,125.0</b>	<b>5,511,658.8</b>	<b>5,677,008.6</b>	<b>5,733,778.6</b>	<b>5,905,792.0</b>
Sobres	131,040.0	134,971.2	139,020.3	140,410.5	144,622.9
Materiales e insumos	27,200.0	28,016.0	28,856.5	29,145.0	30,019.4
Sueldos	3,608,768.6	3,717,031.7	3,828,542.7	3,866,828.1	3,982,832.9
Rentas	284,367.4	292,898.4	301,685.3	304,702.2	313,843.3
Servicio de limpieza	85,825.0	88,399.7	91,051.7	91,962.2	94,721.1
Software	287,691.1	296,321.9	305,211.5	308,263.6	317,511.5
Alquiler de mobiliario y equipo	69,226.1	71,302.9	73,441.9	74,176.4	76,401.7
Fotocopia	452,273.3	465,841.5	479,816.7	484,614.9	499,153.3
vehículos y equipo de mantenimiento	404,733.6	416,875.6	429,381.9	433,675.7	446,686.0

Fuente: Elaboración propia con base en la entrevista

En la tabla anterior se presentan los costos de los rubros que tienen relación con el proceso de recepción y resguardo de documentos. Para el rubro de sobres, el cual es parte de la propuesta a realizar se obtienen datos más específicos. En la información obtenida en las entrevistas se determinó que el promedio de cuentas aperturadas mensualmente es de 39,000 cuentas, tomando en cuenta que cada una

conlleva al uso de un expediente, el cual será resguardado en un sobre con valor de 0.035 centavos de dólar.

Para evaluar la relación que existe de los ingresos con los costos se detallan ambos rubros para posteriormente utilizar el método de la relación beneficio/costo.

### **Método de estimación de costos**

Para el método de estimación de costos se utilizó el análisis de beneficio/costo, el cual permite comparar los beneficios y costos destinados a algún proceso, con el propósito de sugerir algún cambio y demostrar de forma cuantitativa si existe una relación positiva o negativa del proceso actual.

A continuación, se estima beneficio/costo, utilizando como porcentaje de costo de oportunidad el 15% y un tiempo de 5 años de 2017 al 2021.

- **Calculo**

Para realizar el cálculo se procede con los siguientes pasos:

#### **Factor de Descuento**

Se establece la formula:

$$\frac{1}{(1.15)^0} \quad \frac{1}{(1.15)^1} \quad \frac{1}{(1.15)^2} \quad \frac{1}{(1.15)^3} \quad \frac{1}{(1.15)^4} \quad \frac{1}{(1.15)^5}$$

0            1            2            3            4            5

#### **Factor de Actualización 15%**

Se procede a operar la formula, la cual da como resultado los siguientes factores:

<b>Año</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Factor</b>	1.00000	0.86957	0.75614	0.65752	0.57175	0.49718

### **Ingresos**

Se procede a multiplicar el factor de cada año por los ingresos presentados en la tabla 3:

Año	1	2	3	4	5
<b>Ingreso actualizado</b>	6421207.93	5695332.25	5051512.08	4436545.40	3973601.53

### Costos

Se procede a multiplicar el factor de cada año por los costos presentados en la tabla 3:

Año	0	1	2	3	4	5
<b>Costo actualizado</b>	0.00	4653152.21	4167605.89	3732725.28	3278306.55	2936222.39

Se suma el resultado de los ingresos, lo cual no da un valor de 19,156,991.26 y los costos, lo cual nos da 18,768,012.31 y se divide y nos da como resultado:

### Beneficio/Costo

$$C/B = 1.02$$

### Criterio de evaluación

Para el criterio de evaluación se toma lo siguiente:

- $B/C > 1$ , indica que los beneficios superan los costes, por consiguiente, el proyecto debe de ser considerado o el proceso actual no representa perdidas.
- $B/C=1$ , aquí no hay ganancias, pues los beneficios son iguales a los costes.
- $B/C < 1$ , muestra que los costes son mayores que los beneficios, no se debe considerar.

El resultado que se obtuvo fue de 1.02, siendo un dato positivo porque es mayor a 1, lo que determina que los costos en relación con los ingresos del proceso de recepción y resguardo de documentos es rentable por lo que realizar una modificación al flujo neto de fondos para verificar su comportamiento ante un cambio en alguno de sus rubros por alguna mejora es posible y confirmar la viabilidad de este.

#### 4.4 Propuesta para las reducciones de costos en sobres.

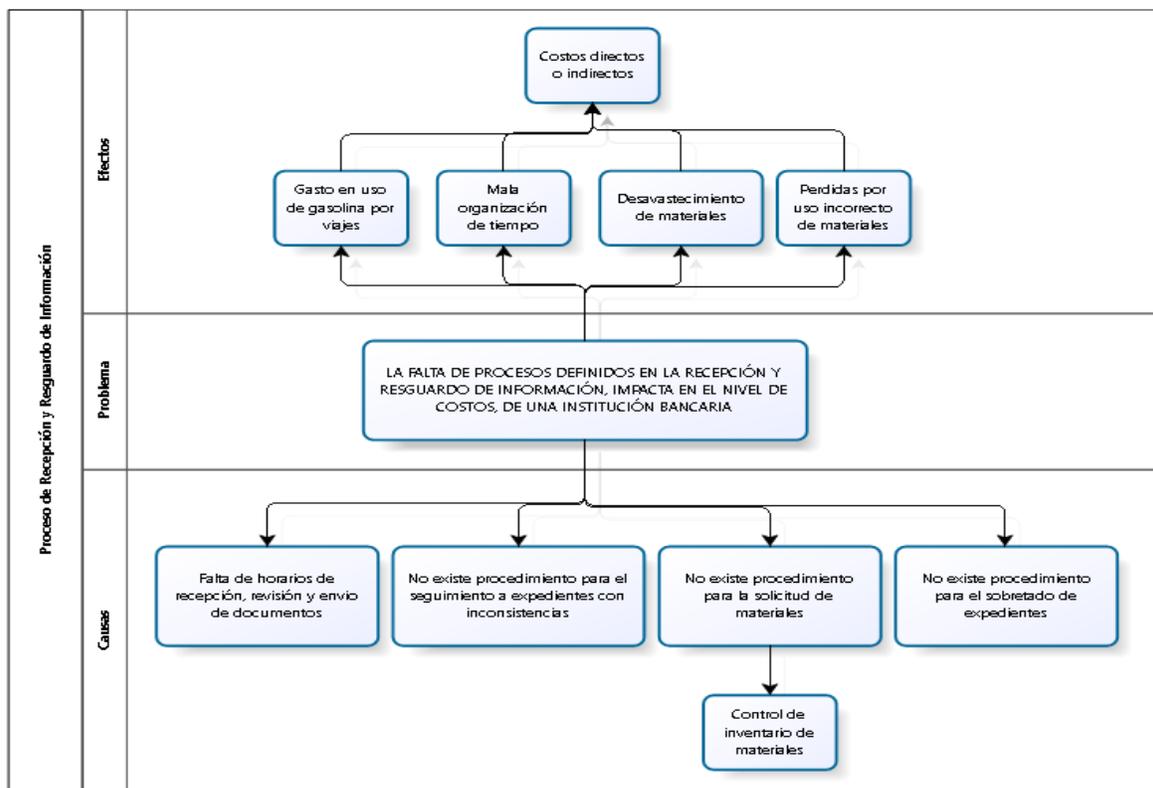
Antes de proponer las propuestas a la reducción de costos del proceso de recepción y resguardo de información es necesario comprender como afectan los problemas anteriormente mencionados en los costos y su relación con los objetivos propuestos

##### 4.4.1 Árbol de problemas

A continuación, se presenta el árbol de problemas del proceso de recepción y resguardo de información.

Figura 3

*Árbol de problemas*



Fuente: Elaboración propia con base en la entrevista realizada

En revisión de los manuales se validó que no existen horarios para la recepción, revisión y envío de documentos, procedimientos documentados del seguimiento a

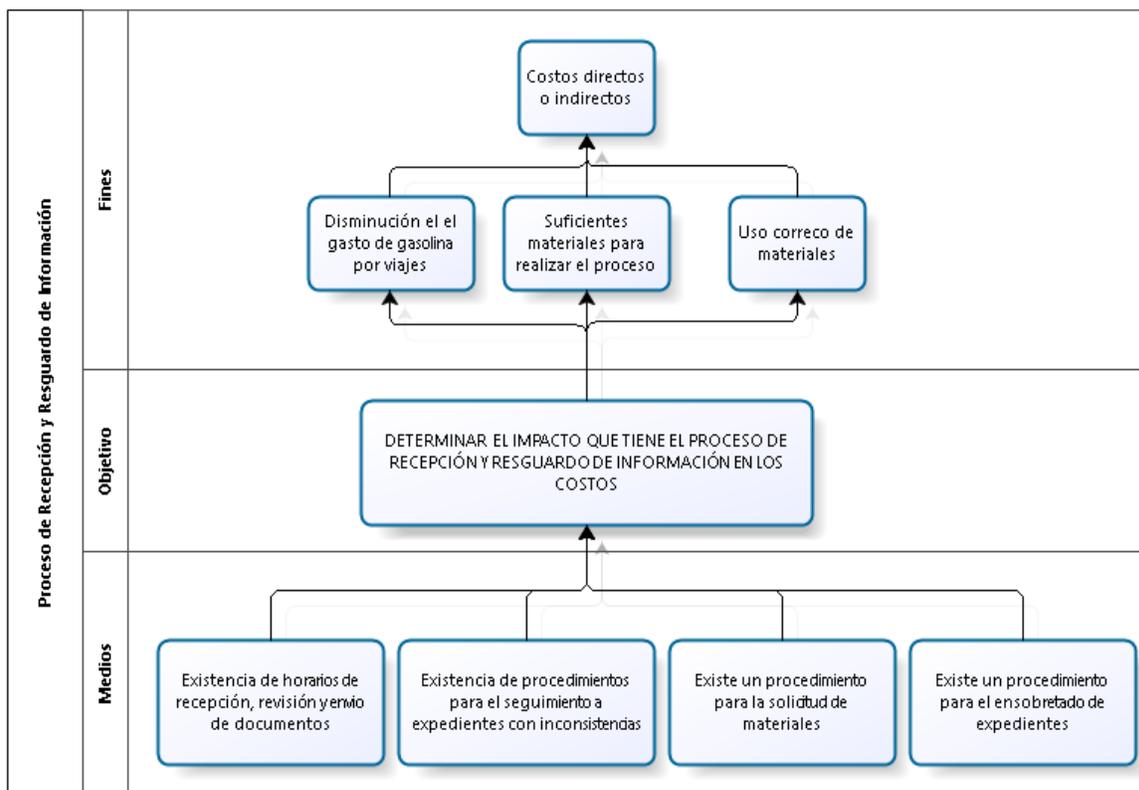
expedientes con inconsistencias, procedimiento para la solicitud de materiales y procedimiento para el ensobretado de expedientes, y en la revisión del proceso, producto de las entrevistas realizadas a las personas a cargo del mismo, en las 3 áreas involucradas en el proceso, a cargo de la Gerencia de Operaciones, se confirmó que no tienen horarios establecidos para la recepción y envío de documentos, no se realiza la solicitud de materiales en un periodo determinado y por lo tanto no se lleva un inventario del material, lo que conjuntamente impacta directa o indirectamente en los costos.

#### 4.4.2 Árbol de Objetivos

A continuación, se procede a convertir en positivo las situaciones planteadas en el árbol de problemas.

Figura 4

#### *Árbol de Objetivos*



Fuente: Elaboración propia con base en la entrevista realizada

Por medio de los medios se lograrán los fines de la investigación, para la lo cual es necesario la existencia de horarios de recepción y envío de documentación, un procedimiento para el seguimiento de expedientes con inconsistencias y el ensobretado correcto del mismo y un procedimiento para la solicitud de materiales.

### **Propuestas de Reducción de costos**

Cada uno de los expedientes trasladados por el área de Banca Privada son colocados dentro de un sobre papel manila, tamaño carta, al cual se le coloca un sticker con datos generales para identificar el expediente y posteriormente son sellados con dos grapas, una en cada esquina del sobre y trasladados al área de Digitalización de expedientes

Se tiene un estimado de 39,000 sobres manila tamaño carta utilizados mensualmente, tomando en cuenta que en la entrevista con el encargado del proceso se determinó que mensualmente se reciben aproximadamente 39,000 expedientes el cual cada uno de ellos utiliza un sobre, lo que equivale a un total de 468,000 sobres al año. Cada sobre tiene un costo de 0.28 centavos de quetzal, lo que nos da un gasto anual de Q131,040.00

Cada sobre es resguardado en una caja, y cada caja tiene una capacidad para almacenar de 25 a 60 sobres.

Figura 5

*Sobres en una caja*



Fuente: Elaboración propia con base en la entrevista

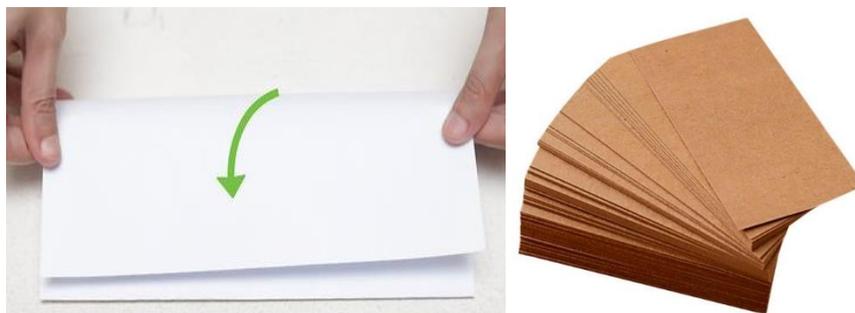
En la imagen 1 se puede observar la forma en la que se resguardan los expedientes ensobretado dentro de una caja, los que posteriormente son ubicados en el área de bodega.

Actualmente se están utilizando sobres papel Kraft tamaño carta con una medida de 23 cm de ancho por 30.5 cm de alto para cada expediente, por lo que se propone utilizar sobres de papel Kraft media carta para su resguardo. Cada expediente se doblaría a la mitad para introducirlo dentro del sobre con medidas de 16.5 cm de ancho por 25 cm de alto y cada sobre con su respectiva identificación.

Cada sobre media carta de papel Kraft se cotizaría a la mitad del precio de un sobre tamaño carta con el proveedor, el cual sería de Q0.14 al por mayor para reducir a la mitad el gasto por sobres anual, el cual ascendería al monto de Q65,520.00.

Figura 6

*Propuesta de sobre media carta*



Fuente: Elaboración propia con base en la entrevista

## **Aplicación de propuestas**

Con la información obtenida anteriormente se resumen las dos propuestas para la disminución de costos:

1. Reducir a 2, los envíos de documentos por día según la información proporcionada en las tablas 3 y 5 del punto 4.2, lo que implicaría establecer dos horarios de envío de documentos a el área de Generación y Mantenimiento de productos y Bodega lo que equivaldría en una reducción en los costos anuales de Q4,516.59.
2. Reducir a 0 los sobres desechados al año por mal uso, según la información proporcionada en el punto 4.2 en la tabla 4. Lo anteriormente mencionado se lograría colocando un capítulo dentro del manual de Generación y Mantenimiento de productos sobre el detalle de cómo se debe de ensobretar e identificar cada sobre y capacitando el personal, lo que representaría un ahorro anual de Q7,728.00 al momento de definir un proceso que no existe actualmente.
3. Implementar la propuesta realizada en el punto 4.4, para la reducción de sobres, realizando el cambio de uso de sobres carta a media carta, introduciendo los expedientes doblados a la mitad. Lo anteriormente mencionado implicaría la reducción del costo por mayor del sobre a la mitad, lo cual reduciría el costo anual de los sobres por Q65,520.00

Al realizar una simulación de la aplicación de las dos propuestas mencionadas a los costos de los años 2017 al 2021 se obtendría:

Los siguientes rubros se obtuvieron de parte de los jefes de cada una de las áreas.

Tabla 9

*Simulación de aplicación de propuestas**Cifras en quetzales*

COSTOS	AÑOS				
	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Presupuesto</b>	<b>7,384,389.12</b>	<b>7,532,076.90</b>	<b>7,682,718.44</b>	<b>7,759,545.62</b>	<b>7,992,331.99</b>
Presupuesto Bodega	502,299.04	512,345.02	522,591.92	527,817.84	543,652.38
Presupuesto Digitalización de expedientes	3,284,830.80	3,350,527.42	3,417,537.96	3,451,713.34	3,555,264.74
Presupuesto Generación y Mantenimiento de P.	3,597,259.28	3,669,204.47	3,742,588.55	3,780,014.44	3,893,414.87
<b>Costos</b>	<b>5,273,360.45</b>	<b>5,433,894.20</b>	<b>5,599,243.96</b>	<b>5,656,014.05</b>	<b>5,828,027.41</b>
Sobres	57,792.00	61,723.20	65,772.34	67,162.54	71,374.86
Materiales e insumos	27,200.00	28,016.00	28,856.48	29,145.04	30,019.40
Sueldos	3,608,768.64	3,717,031.70	3,828,542.65	3,866,828.08	3,982,832.92
Rentas	284,367.36	292,898.38	301,685.33	304,702.19	313,843.25
Servicio de limpieza	85,824.96	88,399.71	91,051.70	91,962.22	94,721.08
Software	287,691.12	296,321.85	305,211.51	308,263.62	317,511.53
Alquiler de mobiliario y equipo	69,226.08	71,302.86	73,441.95	74,176.37	76,401.66
Fotocopia	452,273.28	465,841.48	479,816.72	484,614.89	499,153.34
vehículos y equipo de mantenimiento	400,217.01	412,359.02	424,865.29	429,159.11	442,169.38

Fuente: Fuente: Elaboración propia con base en la entrevista

- **Calculo**

Para realizar el cálculo se procede con los siguientes pasos:

**Factor de Descuento**

Se establece la formula:

$$\frac{1}{(1.15)^0} \quad \frac{1}{(1.15)^1} \quad \frac{1}{(1.15)^2} \quad \frac{1}{(1.15)^3} \quad \frac{1}{(1.15)^4} \quad \frac{1}{(1.15)^5}$$

$$0 \quad 1 \quad 2 \quad 3 \quad 4 \quad 5$$

**Factor de Actualización 15%**

Se procede a operar la formula, la cual da como resultado los siguientes factores:

Año	0	1	2	3	4	5
<b>Factor</b>	1.00000	0.86957	0.75614	0.65752	0.57175	0.49718

## Ingresos

Se procede a multiplicar el factor de cada año por los ingresos presentados en la tabla 3:

Año	1	2	3	4	5
<b>Ingreso actualizado</b>	6421207.93	5695332.25	5051512.08	4436545.40	3973601.53

## Costos

Se procede a multiplicar el factor de cada año por los costos presentados en la tabla 3:

Año	0	1	2	3	4	5
<b>Costo actualizado</b>	0.00	4585530.83	4108804.69	3681593.80	3233844.39	2897559.64

Se suma el resultado de los ingresos, lo cual no da un valor de 19,156,991.26 y los costos, lo cual nos da 18,507,333.34 y se divide y nos da como resultado.

## Beneficio/Costo

$$C/B = 1.04$$

Al realizar la aplicación de los nuevos costos en el rubro de sobres y en el rubro de vehículos y equipo de mantenimiento y realizar el cálculo respectivo de la relación beneficio/costo, obtenemos un resultado de 1.04 lo cual indica que los beneficios superan los costos y por cada dólar se recibirá de ingreso 3 centavos de quetzal, lo que representa Q77,764.59 en ahorro en costos anuales

## CONCLUSIONES

1. En los manuales de las áreas de Banca Privada, Generación y mantenimiento de productos, Digitalización de expedientes y Bodega existen capítulos que describen el proceso de recepción y resguardo de la información según la parte del proceso que les corresponde, sin embargo no se detallan puntos importantes como los horarios de envío, recepción y revisión de los documentos, los procedimientos para la solicitud de los materiales utilizados y el detalle del proceso de cómo se debe de ensobretar los expedientes, lo cual puede llegar a causar demoras en el proceso, carencia del materiales por no poseer inventarios o el incorrecto uso de los materiales, lo que impacta en los costos.
2. Por medio de la entrevista se establecieron los beneficios y costos en los cuales se incurren en el proceso de recepción y resguardo de información por lo que se procedió a determinar los rubros que tienen relación con la actividad y se determinó que los beneficios, los cuales están conformados por el presupuesto asignado a las áreas de Generación y Mantenimiento de Productos, Digitalización de expedientes y Bodega superan los costos.
3. El análisis de beneficio costo permite conocer el impacto que tienen los costos sobre los beneficios en un determinado proceso, por lo que al aplicar el método se obtiene un resultado de 1.02 lo cual indica que por cada dólar que se gasta se obtiene un beneficio de 2 centavos de quetzal, por lo que el proceso no genera una pérdida para la entidad.
4. Al realizar el Flujo Neto de Fondos con los rubros que tienen relación con el proceso de recepción y resguardo de información es posible proponer algún cambio que afecte a cualquiera a los costos con el propósito de validar si tuvieron un impacto positivo o negativo en el flujo, produciendo un ahorro o una pérdida para la entidad.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar una actualización de los manuales a el área de Generación y mantenimiento de productos, Digitalización de expedientes y Bodega, para incluir los temas de recepción y revisión de los documentos, los procedimientos para la solicitud de los materiales utilizados y el detalle del proceso de cómo se debe de ensobretar los expedientes, para el conocimiento de aquellas personas que ingresen como nuevos colaboradores y para facilitar operaciones de control interno.
2. Se recomienda al área de Generación y Mantenimiento de Productos realizar la actividad de actualizar cada año el Flujo Neto de Fondos para validar que no exista un aumento en los costos o una disminución en el presupuesto asignado a Generación y Mantenimiento de Productos, Digitalización de expedientes y Bodega que pueda afectar en el impacto que genera el proceso para la entidad.
3. Se recomienda evaluar cada año el impacto que tiene el proceso de recepción y resguardo de información por medio del análisis de beneficio costos para determinar que no exista una disminución en el beneficio generado por las actividades del proceso y de tal forma que se pueda evaluar en que rubro es necesario analizar para determinar el motivo de su aumento.
4. Se recomienda aplicar y dar seguimiento a las propuestas realizadas en el punto 4.4 sobre la reducción de costos en los rubros de sobres y vehículos y equipo de mantenimiento, para evaluar nuevamente el flujo neto de fondos en un periodo determinado al área de Generación y Mantenimiento de Productos y aplicar la relación beneficio costos.

## BIBLIOGRAFIA

Arboleda Velez, G. (2001). Proyectos, formulación, evaluación y control. Colombia: AC editores.

Arias, F. G. (2006). El proyecto de investigación. Caracas, República Bolivariana de Venezuela: EPISTEME, C.A.

Auditoria Superior de la Ciudad de México. (2018). Manual de Procedimientos para la Organización, Conservación y Custodia de los Archivos de la ASCM. Recuperado de [http://www.ascm.gob.mx/Transparencia/Pdfs/Art121/I/UTEV\\_PA\\_03.pdf](http://www.ascm.gob.mx/Transparencia/Pdfs/Art121/I/UTEV_PA_03.pdf)

Baena Paz, Gu. (2017). Metodología de la investigación. México: Patria

Banco de Guatemala (2022). ANTECEDENTES DE LA BANCA CENTRAL EN GUATEMALA. Recuperado de <https://www.banguat.gob.gt/es/page/resena-historica>

Belcher, W.L. (2010). Como escribir un artículo académico en 12 semanas. México: Flacso.

Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación. Colombia: PEARSON

Blanco Rodríguez, D. (2014). Preservación de documentos electrónicos en la entidad financiera Bancoldex, bajo la metodología de Interpares creación de parámetros. Recuperado de [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1053&context=sistemas\\_informacion\\_documentacion](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1053&context=sistemas_informacion_documentacion)

Chuquino, J. (2020). Gestión de Almacenes. Definición, Procesos e Información que la soporta. Recuperado de <https://meetlogistics.com/inventario->

almacen/gestion-de-almacenes-definicion-procesos-e-informacion-que-la-soporta/

Coelho, F. (2011). Significado de Metodología. Recuperado de <https://www.significados.com/metodologia/>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020). Gestión de datos de investigación. Recuperado de <https://biblioguias.cepal.org/c.php?g=495473&p=4398069>

Congreso de la Republica de Guatemala (2002). Decreto No. 19-2020. Ley de Bancos y Grupos Financieros. Guatemala.

Congreso de la Republica de Guatemala. (2001). Decreto número 67-2001 de Ley contra el lavado de dinero u otros activos. Publicado en el Diario Oficial número 12, tomo CCLXVIII, páginas 03, 04, 05 y 06, el 17 de diciembre de 2001. Guatemala.

Congreso de la Republica de Guatemala. (2002). Reglamento de la ley contra el lavado de dinero u otros activos. Publicado en el Diario Oficial número 96, tomo CCLXVIII, páginas 02, 03, 04 y 04, el 18 de abril de 2002. Guatemala.

Contraloría General de la República de Chile. (2012). Manual de Buenas Prácticas. Chile: Autor

Day R. A. (2005). Cómo escribir y publicar trabajos científicos. Estados Unidos Washington, D.C: Organización Panamericana de la Salud.

De la Rocha, María y Rodríguez, Fernando (2016). Guía para publicar documentos académicos. Perú, Lima: Fondo

Dei H.D. La tesis, como orientarse en su elaboración. Argentina: Prometeo.

Diario de Centro America. (2020). Informe del Archivo General del Banco de Guatemala. Recuperado de <https://www.banguat.gob.gt/sites/default/files/banguat/Publica/leyaccesoainfo/ag2020.pdf>

Didier, J. (2019). EL VALOR PRESENTE NETO. Recuperado de <https://www.pymesfuturo.com/vpneto.htm>

Domínguez Granda, J. B. (2012). Manual de metodología de la investigación científica. Perú: Real S.A.C.

Duarte, J. (2007). RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8931/7RESULTADOSDELA INVESTIGACIONVI.pdf>

Expertos en Gestión Documental. (9 de junio de 2020). La importancia del control de documentos. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.exact.com.pe/blog/importancia-control-documentos/>

Fortún, M. (2019). Contabilidad pública. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/contabilidad-publica.html>

Galván, G. (2018). Evaluación por procesos y las TIC. Recuperado de <https://medium.com/@GaryPy/evaluaci%C3%B3n-por-procesos-y-las-tic-1965527031cf>

Gestión documental. (4 de febrero de 2020). Sistema de gestión documental/programa de gestión documental en Colombia/pgd [Archivo de video]: Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=BfoooZ86IJ0>

Gil, S. (2015). Contabilidad. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/contabilidad.html>

Gómez Bastar, S. (2012). Metodología de la investigación. México: RED TERCER MILENIO S.C.

Gonzalez, C. (2021). Descubre cómo presentar al cliente una propuesta de proyecto. Recuperado de <https://www.emagister.com/blog/pasos-presentar-una-propuesta-proyecto/>

Helmut, C. (2019). Índice de rentabilidad: cómo calcularlo y ejemplos. Recuperado de <https://www.lifeder.com/indice-de-rentabilidad/>.

Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación. México D.F., México: McGRAW-HILL

Herrera Monterroso, H. E. (2007, febrero). Metodología para evaluación, diagnóstico y diseño de procesos. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/metodologia-para-evaluacion-diagnostico-y-diseno-de-procesos/>

Jiménez Lemus, W. (2010). Contabilidad de costos. Bogotá D.C., Colombia: FUS

Lamus, A. (2021). CÓMO ELABORAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PASO A PASO. Recuperado de <https://es.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-elaborar-un-manual-de-procedimientos-paso-alice-lamus>

Lopez, A. (2020). Índice de Rentabilidad. Recuperado de [https://proyectosuntref.wixsite.com/proyectos/post/\\_\\_\\_ir#:~:text=El%20%C3%8Dndice%20de%20Rentabilidad%20\(IR,inversi%C3%B3n%20por%20el%20desembolso%20inicial.](https://proyectosuntref.wixsite.com/proyectos/post/___ir#:~:text=El%20%C3%8Dndice%20de%20Rentabilidad%20(IR,inversi%C3%B3n%20por%20el%20desembolso%20inicial.)

Macneil, C. (2022). Desmitificación del análisis de costo-beneficio: 5 pasos para tomar mejores decisiones. Recuperado de <https://asana.com/es/resources/cost-benefit-analysis>

Maletta H. (2009). Metodología y técnica de la producción científica. Perú, Lima: Armando Bustamante Petit.

Miranda, R. (4 de febrero de 2020). Tipos de documentación que debes conservar en tu empresa [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.sage.com/es-es/blog/sabes-cuanto-tiempo-debes-conservar-la-documentacion-de-tu-empresa/>

Montero, M. (2017). Periodo de recuperación de la inversión. Recuperado de <https://www.emprendepyme.net/periodo-de-recuperacion-de-la-inversion.html>

Oliveira, W. (2017). Modelado de procesos BPM. Recuperado de <https://www.heflo.com/es/blog/modelado-de-procesos/modelado-de-procesos-bpm/>

Pacheco, J. (2017). Las 12 buenas prácticas de documentación de procesos más utilizadas. Recuperado de <https://www.heflo.com/es/blog/documentacion-procesos/buenas-practicas-documentacion-procesos/>

Pacheco, J. (2018). Entiende lo qué es el análisis de los procesos de negocios y aplíquelo en su empresa. Recuperado de <https://www.heflo.com/es/blog/bpm/que-es-analisis-procesos-negocio/>

Palma, D. (2005). Como elaborar propuestas de investigación. Recuperado de <https://www.url.edu.gt/PortalURL/Archivos/56/Archivos/propuesta.pdf>

Pérez, C. (s.f.). Cómo elaborar una conclusión. Recuperado de [http://comunicacionacademica.uc.cl/images/recursos/espanol/escritura/recurso\\_en\\_pdf\\_extenso/17\\_Como\\_elaborar\\_una\\_conclusion.pdf](http://comunicacionacademica.uc.cl/images/recursos/espanol/escritura/recurso_en_pdf_extenso/17_Como_elaborar_una_conclusion.pdf)

Pérez, J., y Gardey, A. (2010). Contabilidad General. Recuperado de <https://definicion.de/contabilidad-general/>

Pérez, J., y Gardey, A. (2014). Contabilidad Financiera. Recuperado de <https://definicion.de/contabilidad-financiera/>

Perez, J., y Merino, M. (2021). Contabilidad Gubernamental. Recuperado de <https://definicion.de/contabilidad-gubernamental/>

Pérez, M. (2021). Costos. Recuperado de <https://conceptodefinicion.de/costo/>

Plataforma Tecnológica para la Gestión de la Excelencia. (22 de noviembre de 2017). 8 consejos para mejorar la gestión documental en las empresas [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.isotools.org/2017/11/22/8-consejos-para-mejorar-la-gestion-documental/>

Polo, D. (12 de junio de 2020). ¿Cómo identificar procesos en una empresa? 6 pasos para comenzar [Archivo de vídeo]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=LSRQa3L4NN8>

Polo, D. (17 de junio de 2020). ¿Cómo definir procesos en una empresa? [Archivo de vídeo]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=hNYomKhUt6E>

Polo, D. (18 de septiembre de 2020). Automatización de procesos de negocios. [Archivo de vídeo]. Recuperado de

[https://www.youtube.com/watch?v=604umte19sU&list=RDCMUC55Ze-O0pUjHvY0SvJ9xL8g&index=5&ab\\_channel=GestionarF%C3%A1cil](https://www.youtube.com/watch?v=604umte19sU&list=RDCMUC55Ze-O0pUjHvY0SvJ9xL8g&index=5&ab_channel=GestionarF%C3%A1cil)

Polo, D. (20 de junio de 2020). Procesos de mejora continua en una empresa-3 tipos [Archivo de vídeo]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=xMztp-05-C4&list=RDCMUC55Ze-O0pUjHvY0SvJ9xL8g&index=4>

Polo, D. (24 de junio de 2020). Importancia de los procesos-realiza la 1ra. Evaluación y Medición en tu negocio [Archivo de vídeo]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=p9WpLWNoVb8&list=RDCMUC55Ze-O0pUjHvY0SvJ9xL8g&index=3>

Presidencia de la Republica de Guatemala. (2014). Manual de Procedimientos de la Sección de Archivo del Consejo Nacional de la Juventud. Guatemala: Autor

Programa Carta Compromiso con el Ciudadano. (2006). Manual para el Análisis, Evaluación y Reingeniería de Procesos en la Administración Pública. Buenos Aires, Argentina: Subsecretaría de la Gestión Pública.

Proyectos de ingeniería. (2 de noviembre de 2017). Organización y Archivo de Documentos-Gestión documental [Archivo de video]. Recuperado de [https://www.youtube.com/watch?v=DGRZsfzGE9Y&ab\\_channel=PROING-SAOFICIAL](https://www.youtube.com/watch?v=DGRZsfzGE9Y&ab_channel=PROING-SAOFICIAL)

Pulido Polo, M. (2015). Métodos y técnicas de investigación científica. Maracaibo, Venezuela: Universidad de Zulia

Ramírez Capello, E. (2008). Manual de Redacción. Chile: Edison Otero Bello.

Ramírez Caro, J. (2011). *Cómo diseñar una investigación académica*. Heredia, Costa Rica: Montes de María.

Rodriguez, H. (2021). ¿Qué es la contabilidad gerencial? ¡Evita las malas decisiones de negocio! Recuperado de <https://www.crehana.com/blog/negocios/que-es-contabilidad-gerencial/>

Roldán, P. (2017). *Contabilidad Financiera*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/contabilidad-financiera.html>

Roncancio, G. (2022). ¿Qué son indicadores de gestión o desempeño (KPI) y para qué sirven? Recuperado de <https://gestion.pensemos.com/que-son-indicadores-de-gestion-o-desempeno-kpi-y-para-que-sirven>

Ruiz, G. (2020). ¿Qué es la contabilidad fiscal? Definición y objetivos. Recuperado de <https://www.efisco.es/contabilidad/contabilidad-fiscal/#:~:text=Se%20conoce%20como%20contabilidad%20fiscal,los%20impuestos%20correspondientes%20al%20Estado.>

Saldarriaga, L. (2021). *Manual de procedimientos: qué es y cómo hacer uno*. Recuperado de <https://blog.hubspot.es/sales/manual-de-procedimientos-empresa>

Sanchez, J. (2019). *Contabilidad de costos*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/contabilidad-de-servicios.html>

Sánchez, J. (2019). *Contabilidad fiscal*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/contabilidad-fiscal.html>

Sánchez, J. (2019). *Contabilidad Gerencial*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/contabilidad-gerencial.html>

- Santaella, J. (2021). ¿Qué son los indicadores financieros y cómo analizarlos? Recuperado de <https://economia3.com/que-son-los-indicadores-financieros-como-analizarlos/>
- Sapag, N. (2014). Preparación y evaluación de proyectos. México, D.F., México: Mc Graw Hill.
- Serrano Rodriguez, J. (2011). Matemáticas financieras y evaluación de proyectos. Colombia: Universidad de los Andes
- Sevilla, A. (2014). Tasa interna de retorno (TIR). Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/tasa-interna-de-retorno-tir.html>
- Sevilla, A. (2015). Rentabilidad Financiera. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Sriram, R. (2020). Cómo redactar la sección de resultados de un trabajo de investigación. Recuperado de <https://www.kolabtree.com/blog/es/como-escribir-la-seccion-de-resultados-de-un-trabajo-de-investigacion/>
- Toro Jaramillo, I. D. y Parra Ramírez, R. D. (2010). Fundamentos epistemológicos de la investigación y la metodología de la investigación. Medellín, Colombia: Universidad EAFIT.
- Torres, M. (2021). Tasa Interna de Retorno (TIR): definición, cálculo y ejemplos. Recuperado de <https://www.rankia.cl/blog/mejores-opiniones-chile/3391122-tasa-interna-retorno-tir-definicion-calculo-ejemplos>
- Transformación digital (2021). GESTIÓN DOCUMENTAL: UNA MIRADA AL PASADO. Recuperado de <https://gdx-group.com/gestion-documental-una-mirada-al-pasado/>

Universidad de Alicante. (2003). Manual de Organización de Archivos de Oficina. Recuperado de <https://sar.ua.es/es/archivo/documentos/gest-doc/manual-de-archivos-de-oficina/manual-de-archivos-de-oficina.pdf>

Universidad de San Carlos de Guatemala Facultad de Ciencias Económicas Escuela de Estudios de Postgrado (2015). Instructivo para elaborar el trabajo profesional de graduación para optar al grado académico de maestro en artes. Aprobado por Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas.

Vaquiroy, J. (2010). LA RELACIÓN BENEFICIO COSTO. Recuperado de <https://www.pymesfuturo.com/costobeneficio.html#:~:text=La%20relaci%C3%B3n%20costo%20beneficio%20toma,recibir%C3%A1n%20en%20los%20a%C3%B1os%20proyectados.>

Vázquez Burguillo, R. (2019). Análisis coste/beneficio. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/analisis-costebeneficio.html>

Velayos, V. (2014). Payback o plazo de recuperación. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/payback.html>

Velayos, V. (2014). Valor actual neto (VAN). Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/valor-actual-neto.html>

Vidao, F. (2013). Diferencia entre un resumen y una introducción. Recuperado de <http://diferenciaentre.net/diferencia-entre-un-resumen-y-una-introduccion/>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Índice de Tablas

Tabla 1 Instrumento de investigación Documental.....	31
Tabla 2 Instrumento de investigación de campo.....	32
Tabla 3 Costo por envío de documentos.....	42
Tabla 4 Costos de los sobres.....	42
Tabla 5 Costos por traslado de los documentos a bodega.....	43
Tabla 6 Costos relacionados con el proceso de recepción y resguardo de documentos.....	44
Tabla 7 Costos de guillotina.....	51
Tabla 8 Costo del tiempo de corte de sobre por hora.....	52
Tabla 9 Simulación de aplicación de propuesta.....	52

## Anexo 2

### Índice de Figuras

Figura 1 Proceso de recepción y revisión de expedientes.....	35
Figura 2 Proceso de resguardo de documentos.....	36
Figura 3 Árbol de problemas.....	47
Figura 4 Árbol de Objetivos.....	48
Figura 5 Sobres en una caja.....	49
Figura 6 Propuesta de sobre a la mitad.....	50

## Anexo 3

### Glosario

- **Ensobretado:** Es el proceso mediante el cual un documento es introducido dentro de un sobre papel manila, tamaño carta y posteriormente es sellado.
- **Expediente:** Es un conjunto de documentos, los cuales perteneces a un solo cliente y que está conformado por una serie de formularios según el tipo de cuenta que se está aperturando.
- **Aperturar:** Proceso mediante el cual un cliente solicita un producto o servicio en la entidad y se procede a solicitar una serie de documentos regulatorios para su registro en el sistema.
- **Cliente:** persona física individual o jurídica que adquiere un producto o servicio en una entidad bancaria.
- **Banca Privada:** Área encargada de la colocación de los productos o servicios de la entidad.
- **Generación y mantenimiento de productos:** Área encargada de la apertura y seguimiento de las cuentas bancarias.
- **Digitalización de expedientes:** Área encargada de digitalizar todos los documentos de la Gerencia de Operaciones con el propósito de poseer un soporte de cada expediente físico.
- **Digitalizar:** Significa convertir, codificar o escanear un documento para su resguardo dentro de la nube o en un disco duro.

- Sere: Programa utilizado por el área de Digitalización de expedientes para registrar la cantidad de documentos ingresados al área.
- Sticker: es una calcomanía, adhesivo, pegatina, el cual se coloca a cada sobre, el cual tiene como propósito el identificar el contenido de este.
- Bodega: Área encargada de almacenar toda la documentación generada por los distintos procesos de la entidad bancaria, incluyendo otro tipo de activos como muebles o insumos.
- Gestión: se refiere al ingreso de una solicitud digital por medio de la plataforma de Siebel el cual consta de un código numérico único que identifica el tipo de servicio que se está solicitando para que la misma viaje a otras áreas para su seguimiento.
- Siebel: Plataforma utilizada por la entidad bancaria para crear y dar seguimiento a todas las gestiones ingresadas por las diferentes áreas del banco cuando un cliente solicita un servicio o producto, o por un requerimiento interno.
- Documento: Se le considera como un testimonio el cual puede ser actual o histórico y dependiendo de su contenido puede ser público o privado los cuales se generan de las actividades diarias de una entidad en las diferentes unidades que la conforman.
- Archivo: Es el conjunto de documentos los cuales se generan dentro de una cierta cantidad de tiempo y en el cual se pretende resguardar la información por tiempo indeterminado, también se le puede considerar como es espacio físico en donde se resguarda la información.

- Archivo histórico: Se le considera al conjunto de documentos independientemente de su fecha de emisión o el formato, y los cuales pueden estar regulados para su resguardo dependiendo de las normas o leyes de las cuales se rige la entidad.

## Anexo 4

### Guía de análisis

**Universidad de San Carlos De Guatemala**  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**Escuela de Estudios de Postgrado**  
**Maestría en Formulación y Evaluación de Proyectos**

#### Guía de análisis: Proceso de recepción y resguardo de información

Criterio de Revisión	Si	No	Observaciones
Área responsable del documento			
Persona responsable del documento			
Especifica el puesto de la persona o personas a cargo del proceso			
Indica a detalle que parte del proceso realiza cada uno.			
Indica el procedimiento de cómo se debe de solicitar la información para iniciar el proceso.			
Indica los pasos que se deben de realizar al momento de recibir la información.			
Indica los pasos para a realizar posterior a recibir la información			
Existe algún inventario de los materiales a utilizar.			
Indica el procedimiento para la solicitud de materiales			
Indica los horarios para la solicitud de información.			
Indica el procedimiento para él envío de la información posterior a su preparación.			

## Anexo 5

### Instrumento de entrevista

**Universidad de San Carlos De Guatemala**  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**Escuela de Estudios de Postgrado**  
**Maestría en Formulación y Evaluación de Proyectos**

#### **Instrumento de entrevista: Proceso de resguardo de información**

**Objetivo:** Conocer el proceso de resguardo de la información de los clientes nuevos desde la recepción de la documentación, hasta él envió a bodega.

Gerencia: Operaciones

Jefatura: Generación y Mantenimiento de productos

Puesto: Auxiliar de mantenimiento

1. ¿El proceso de recepción de documentación se encuentra registrado en algún manual? ¿Cuál?
2. ¿Qué áreas les envían documentación?
3. ¿Poseen horarios establecidos para la recepción de la documentación?  
¿Cuales?
4. ¿Explique cómo es el flujo del proceso desde que recibe la documentación hasta que la envía al área de bodega?

**Observaciones:** Los datos recolectados en la presente entrevista serán utilizados únicamente para fines educativos.

## Anexo 6

### Organigrama de la Gerencia de Operaciones

