

UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Diseño de un sistema de control de gestión para atención de canales remotos en un banco comercial.

Memoria para optar al título de Ingeniero Civil Industrial

Por:

Macarena Guzmán Riquelme

Profesor guía: René Esquivel Cabrera

Santiago de Chile - Septiembre 2007

Tesis con embargo temporal según petición del autor (disponible en mayo de 2013)

Miembros de la Comisión: Juan Miguel Dyvinetz Pinto y Alejandro Muñoz Rojas

Resumen .	1
Texto con restricción temporal . .	3

Resumen

El presente trabajo de título tiene como objetivo el diseño de un Sistema de Control de Gestión para el Área de Canales Remotos de un banco comercial de la plaza.

Las principales motivaciones para la realización del tema de memoria son la necesidad de establecer una estrategia de área alineada con la establecida por la Gerencia General, la considerable diferencia entre los costos transaccionales de los canales presenciales de atención en relación a los canales remotos y finalmente la necesidad de contar con un sistema de control de gestión que mida el desempeño del área en relación a la estrategia establecida.

La metodología elegida para el desarrollo del proyecto corresponde a Hoshin Kanri, debido a la flexibilidad que otorga para la elección de perspectivas de dirección, además de estar validada al interior de la institución, lo cual permite garantizar que los objetivos del Área estén alineados con los de la Gerencia General.

El trabajo realizado incluyó consensuar y clarificar los objetivos estratégicos, generar un plan táctico para el año y generar un conjunto de indicadores que constituyen la métrica para medir el avance en el cumplimiento de la estrategia.

Se establece que los esfuerzos del Área deben estar enfocados principalmente en fomentar la migración transaccional hacia los canales remotos, rentabilizando la cartera de clientes del banco y disminuyendo progresivamente la razón entre el esfuerzo transaccional y la rentabilidad de los clientes. Así entonces, el principal objetivo es incrementar la participación en las transacciones monetarias, pasando del actual 10% a

un 25% en un plazo de cinco años. El aumento de la participación se conseguiría por medio del incremento de la oferta transaccional, y el aumento de los niveles de satisfacción del servicio. Se espera también, aumentar los ingresos por saldos promedio de transacciones realizadas en Canales Remotos en un 15% anual, y un aumento de un 5% anual de las ventas online de los productos del banco.

Texto con restricción temporal

Tesis con embargo temporal según petición del autor (disponible en mayo de 2013)