



875202
UNIVERSIDAD VILLA RICA ⁶_{2ej}

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION
ESTUDIOS INCORPORADOS A LA U.N.A.M.

LA ACTITUD LABORAL EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO BANCARIO

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

P R E S E N T A

Edia Susana Lara Meza

DIRECTOR DE TESIS

Ing. Mba. Federico Enrique Avila Vinay

REVISOR DE TESIS

C.P. Mba. Ramón Rios Espinosa

H. VERACRUZ, VER.

FALLA DE ORIGEN

1995



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Dedico está tesis a mis padres.

**SRA. GABRIELA MEZA DE LARA
DR. VICTOR J. LARA ZURITA**

Por todo el amor y comprensión que me han brindado, por mantener una familia unida y educarme siempre con el buen ejemplo.

Les agradezco el apoyo que me han brindado para cumplir con una de las metas más importantes de mi vida, por todo esto y más, que Dios los bendiga.

A mis hermanos.

A todos por el apoyo y confianza que siempre he tenido de su parte.

Y

A todos mis catadráticos, en especial al C.P. RAMON RIOS ESPINOZA por todo su apoyo y confianza que me ha brindado en todo este tiempo para cumplir con una de las metas más importantes de mi vida, por todo esto y más, GRACIAS.

INDICE

INTRODUCCION.

| | |
|--|---|
| METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION..... | 1 |
| DEFINICION DEL PROBLEMA..... | 1 |
| DESCRIPCION DEL PROBLEMA..... | 1 |
| JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION..... | 3 |
| OBJETIVO GENERAL..... | 5 |
| OBJETIVOS ESPECIFICOS..... | 5 |
| HIPOTESIS..... | 5 |
| DISEÑO DE LA INVESTIGACION..... | 6 |

CAPITULO 1. SISTEMA FINANCIERO MEXICANO Y LA CALIDAD EN EL SERVICIO 18

1.1.- HISTORIA DE LA BANCA..... 18

1.2.- EL SISTEMA MONETARIO Y FINANCIERO MEXICANO BAJO UNA PERSPECTIVA

| | |
|--|----|
| HISTORICA..... | 28 |
| 1.2.1.-ANTECEDENTES PREHISPANICOS..... | 28 |
| 1.2.2.-LA CONQUISTA..... | 29 |
| 1.2.3.-PRIMERAS CONCESIONES BANCARIAS..... | 31 |
| 1.2.4.-INSTITUCIONES PRIVADAS DE CREDITO..... | 35 |
| 1.2.4.1.-BANCA DE DEPOSITO Y AHORRO..... | 35 |
| 1.2.4.2.-SOCIEDADES FINANCIERAS..... | 36 |
| 1.2.4.3.-FUNDACION DEL BANCO DE MEXICO..... | 36 |
| 1.2.4.4.-LA BANCA ESPECIALIZADA..... | 37 |
| 1.2.4.5.-LA BANCA DE FOMENTO..... | 38 |
| 1.2.4.6.-SOCIEDADES HIPOTECARIAS..... | 39 |
| 1.2.4.7.-INSTITUCIONES AUXILIARES DE CREDITO Y OTRAS FORMAS DE | |

| | |
|---|-----------|
| CREDITO | 39 |
| 1.3.-HISTORIA DE BANCO MEXICANO..... | 40 |
| 1.3.1.-HISTORIA DE BANCO MEXICANO EN VERACRUZ..... | 41 |
| | |
| CAPITULO 2.- LA CULTURA DE CALIDAD Y LA ORIENTACION AL CLIENTE | 43 |
| | |
| 2.1.- LA CALIDAD TOTAL..... | 43 |
| 2.2.- CULTURA DE CALIDAD..... | 47 |
| 2.3.- IMPLEMENTACION DE LA CULTURA DE CALIDAD..... | 49 |
| 2.4.-LA CALIDAD ORIENTADA AL CLIENTE | 52 |
| | |
| CAPITULO 3.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACION..... | 54 |
| 3.1.- ANALISIS Y EVALUACION POR PREGUNTA..... | 54 |
| 3.2.- ANALISIS Y EVALUACION POR VARIABLE..... | 60 |
| 3.3.- CONCLUSION GENERAL DE LA INVESTIGACION..... | 62 |
| | |
| BIBLIOGRAFIA..... | 65 |

INTRODUCCION: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.

DEFINICION DEL PROBLEMA.

"La falta de actitud de calidad de los funcionarios bancarios en el servicio que prestan a los clientes"

DESCRIPCION DEL PROBLEMA

En la actualidad al reformarse el sistema bancario, de pasar de una situación de sociedades nacionales de crédito (propiedad del gobierno federal) a la privatización de la banca(propiedad del sector privado), surge realmente una competencia bancaria donde el mejoramiento y la calidad del servicio se convierte en prioridad, aunado esto, a la apertura comercial y económica a través del tratado de libre comercio donde la banca extranjera tendrá oportunidad de establecer bancos con las mismas prestaciones de servicios que prestan los bancos nacionales, esto convierte al servicio en algo que se le debe prestar mucha atención.

En la actualidad la falta de calidad en el servicio bancario por parte de empleados y funcionarios deja mucho que desear, la carencia de una actitud de calidad en el servicio es bastante notoria ya que tanto los empleados como funcionarios bancarios, consideran que los clientes los necesitan a ellos, y por eso no se preocupan por brindar un servicio que cumpla las expectativas de estos.

Es notorio observar en un banco el tiempo que invierte una persona para realizar un tramite bancario, tales como cobro de cheques, pago de servicios, depósitos, pago de tarjeta, aclaraciones y general todos los servicios denominados de ventanilla; aunque existen servicios automatizados a estos no se le han dado la promoción adecuada creando una actitud de desconfianza ante este tipo de sistema.

Por otro lado, en uno de los servicios bancarios donde existen mas problemas, con relación a la calidad del servicio, es en las aperturas de crédito ya que en muchas ocasiones la documentación requerida y el tiempo que se lleva en los tramites provocan en los clientes actitudes negativas a los servicios que presta el banco.

Algunas veces, los clientes manifiestan incómodidad en relación al trato que les presta el gerente de alguna sucursal, al que le expresan sus problemas, y estas no son resueltas o les dan largas al asunto.

En muchas ocasiones, otro de los problemas bancarios, es la aclaración de cargos en la tarjeta de crédito, donde muchas veces la aperturista de cuenta no sabe darles información a los clientes y los manda a otras oficinas y esto resulta muy molesto a los clientes.

Muchas veces se les presta más atención a clientes que tienen inversiones muy grandes en relación con clientes de inversiones pequeñas, tal vez esto puede ser desde el punto de vista de banco algo muy lógico, pero no desde las expectativas del cliente que desea un trato más equitativo en comparación con otros clientes, provocando expresiones tales como prefiero irme a un banco más pequeño donde se me da un trato más justo.

Pensemos, por un momento, en nosotros mismo como consumidores directos. ¿Cuántas veces hemos rechazado ir a un sitio a comprar algo, a comer o cenar, a ver un espectáculo, por las incomodidades que ello nos representan? ¿Cuántas empresas o profesionales nos han otorgado un servicio de calidad, a tiempo y cumpliendo con el presupuesto (de haberlo) inicial? ¿Cuántas veces nos hemos encontrado haciendo filas interminables para acceder a algún servicio por el que además teníamos que pagar, o incluso peor, ya habíamos pagado? Cuántas veces nos hemos preguntado: ¿Por qué no hay nada que funcione bien a la primera vez? ¿Por qué no nos explican qué ocurre? ¿Por qué no nos ofrecen soluciones alternativas? ¿Porque, si somos los clientes los que pagamos, nos sentimos ignorados, o peor aun, maltratados? ¿Por qué preferimos acudir a empresas que sabemos que nos ofrecen un servicio de contrastada calidad, con un prestigio en el mercado, admiradas por la gran mayoría, aunque aparentemente sean más caras?

Todas estas interrogantes y muchas más que podríamos formularnos están directamente relacionadas con la calidad.

Como vemos, se pueden referir a infinidad de productos o servicios. No estamos pensando en productos o servicios sofisticados o de lujo. Se trata de cualquier servicio encaminado a satisfacer

las exigencias de un determinado segmento, como pueden ser los servicios bancarios.

JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

En la actualidad el dar calidad en el servicio es un factor muy importante, ya que con el tratado de libre comercio, muchas instituciones bancarias del extranjero van a invertir en México, y esto implica un reto para todas las instituciones bancarias mexicanas ya que se deben volver mas competitivas y brindar calidad en el servicio.

Ahora bien, si queremos solucionar los problemas anteriormente citados, debemos concentrarnos en las causas que los generan y no en los síntomas, que no son mas que manifestaciones visibles de que algo no esta funcionando como debiera. Si los bancos quieren encontrar soluciones, es necesario que se produzca un cambio radical en la forma de pensar sobre la administración del negocio. Esta nueva "filosofía empresarial" requiere de una visión que sea capaz de sacrificar muchas veces objetivos de corto plazo en la búsqueda de la calidad, que solo se alcanza como resultado de un esfuerzo constante por parte de toda la organización.

Esta visión lleva implícito la necesidad de crear en la organización una cultura basada en la calidad y la excelencia. Lamentablemente, muchos bancos consideran que la mera existencia de un departamento de servicio al cliente automáticamente soluciona todos los problemas comentados anteriormente. Y si bien el contar con una unidad organizacional que se ocupe de atender las reclamaciones de los clientes es en principio un buen síntoma, también puede crear en el resto de los empleados una actitud de conformismo implícita del tipo: "yo cumplo con mis responsabilidades sin preocuparme del cliente; si hay un problema los de Servicio al Cliente ya se ocuparan de solucionarlo" bajo este esquema, muchas veces cabria preguntarse: ¿ A quien reclama el cliente cuando tiene una queja del departamento de Servicio al Cliente?

Para evitar este riesgo es necesario crear una cultura empresarial donde cada miembro de la organización este convencido de que juega un papel importante en la satisfacción de las necesidades de los clientes. Esa cultura tiene que ser necesariamente integral, abarcando todos los niveles de la organización y creando en cada empleado un sentimiento de "misión" que guíe sus acciones en la búsqueda de los objetivos de calidad y servicio al cliente. Sin embargo, la

creación de esta cultura empresarial no es una tarea sencilla, que se pueda desarrollar de un día para otro. Requiere tiempo y esfuerzo, lo cual tiene necesariamente un impacto en la cuenta de resultados a corto plazo.

Asimismo, para ofrecer calidad y servicio al cliente es necesario invertir dinero, en ocasiones en cantidades importantes. La empresa que quiera brindar calidad necesita personal formado, instalaciones materiales, información y equipos acordes con el nivel de calidad que se pretende.

La incorporación de una mentalidad de calidad a la hora de llevar a cabo nuestro trabajo, no es cosa fácil y tampoco se logra por acuerdo o por decreto. Para introducir las ideas de calidad en una empresa se necesita invertir recursos económicos, preparar a la gente y capacitarla. Es muy fácil lograr que las personas perciban su trabajo desde una perspectiva diferente, cuando por años han trabajado de la misma manera con la misma visión y en algunos casos, sin objetivos claros que cumplir.

Es importante comprender que mientras los recursos humanos estén mas preparados, mas fácil serán que estos respondan organizando ellos mismos el trabajo trazando sus propios objetivos, que contribuyan a la organización plena de la empresa. ¿Como puede saber un empleado que su trabajo tiene un objetivo?, la respuesta parece simple, pero no lo es tanto: cuando el empleado ve que su trabajo contribuye junto con el de otros, a lograr objetivos comunes.

Participar en el tratado de libre comercio con calidad, no se manifiesta solo en productos finales que salen a competir en condiciones cualitativamente semejantes a las del resto del mercado, la calidad se manifiesta en cada uno de los pasos del proceso que nos llevara a ser reconocidos y preferidos por los clientes. Dentro de la estructura organizacional, cada quien es responsable de la calidad de su propio trabajo. si el trabajo del director general, de algún director de área y de alguna secretaria son de calidad, lo que el cliente vea, será sin duda un resultado de calidad.

La calidad no es algo que debe manifestar de manera exclusiva solo en el lugar en el que físicamente trabajamos. La calidad debe ser comprendida y asumida, como un hábito, como un modo de vida.

OBJETIVO GENERAL

Demostrar que la falta de actitud de calidad en los servicios por parte de los funcionarios bancarios se debe a una mala política de sueldos y salarios, así como a una mala administración de los recursos humanos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1.- Explicar el término "Calidad en el Servicio" desde la evolución histórica del concepto calidad.
- 2.- Resaltar el impacto que tiene una mejora en la calidad de los servicios sobre la rentabilidad en las instituciones bancarias.
- 3.- Enfatizar que el compromiso de la gerencia y la participación de los empleados son los elementos básicos para elevar la calidad en el servicio.
- 4.- Resaltar que los esfuerzos para mejorar la calidad en el servicio, son un proceso continuo.
- 5.- Desarrollar un marco conceptual donde ubicar los esfuerzos para mejorar la calidad de los servicios

HIPOTESIS

La falta de actitud de calidad de los funcionarios bancarios en los servicios que estos prestan, se debe a que los funcionarios están mal pagados, y a una mala administración de los recursos humanos.

DISEÑO DE LA INVESTIGACION

Las variables de investigación que se manejarán son las siguientes:

- 1.- ACTITUD LABORAL
- 2.- CALIDAD LABORAL
- 3.- SERVICIOS BANCARIOS
- 4.- SUELDOS
- 5.- ADMINISTRACION DE PERSONAL

Variables de la investigación: *Definición Nominal.*

ACTITUD LABORAL: Aspectos positivos o negativos en el comportamiento de un trabajador frente a una tarea completa.

CALIDAD LABORAL: Situación laboral en la que se disfruta de un buen trabajo, una buena paga, e incentivos; el trabajo es interesante trayendo consigo una buena calidad en el servicio.

SERVICIOS BANCARIOS: Cualquier actitud o beneficio que el banco ofrece a sus clientes, son esencialmente intangibles y cubren todas las necesidades financieras de los clientes.

SUELDOS: Remuneración que recibe cada trabajador, como contraprestación de los servicios, durante un periodo determinado. Pagos que se entregan al personal por su trabajo, hechos en efectivo, por una cuota diaria, gratificaciones, percepciones, habitación, primas, comisiones, prestaciones en especie y cualquier otra cantidad o prestación.

ADMINISTRACION DE PERSONAL: Es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc. de

los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

Variables de la investigación: *definición operacional.*

ACTITUD LABORAL: El grado en que una persona considere que el trabajo satisface sus necesidades y le proporciona los satisfactores que apeetece.

CALIDAD LABORAL: Generar productos y servicios que ofrezcan al consumidor la calidad que el espera, asegurando la empresa su permanencia en el mercado cumpliendo la promesa del servicio o producto. Buscando la reducción del costo total, estar libre de errores y acortando los tiempos de entrega.

SERVICIOS BANCARIOS: Actitudes y acciones que toman los bancos y hacen sentir a los clientes que están trabajando para ellos e interesados en ellos.

SUELDOS: Lograr que todos los trabajadores sean justa y equitativamente compensados mediante sistemas de remuneración racional del trabajo y de acuerdo al esfuerzo, eficiencia, responsabilidad y condiciones de trabajo del puesto

ADMINISTRACION DE PERSONAL: El desarrollo y la administración de políticas, programas y procedimientos para proveer una estructura administrativa eficiente, empleados capaces, trato equitativo, oportunidades de progreso, satisfacción en el trabajo y una adecuada seguridad en el mismo.

CUESTIONARIO

**CONTESTE EL SIGUIENTE CUESTIONARIO Y CERCIORESE DE HABER CONTESTADO
TODOS LOS PUNTOS.**

MARQUE CON (X) LA RESPUESTA APROPIADA EN CADA CASO.

NOMBRE: _____

EDAD: _____ **ESTADO CIVIL:** _____

PUESTO QUE OCUPA: _____

FECHA DE INGRESO: _____

**1.-¿ CONSIDERA USTED QUE EL GRADO DE SATISFACCION QUE OBTIENE AL
TRABAJAR EN EL BANCO SE MANIFIESTE EN SU ACTITUD LABORAL AL PRESTAR LOS
SERVICIOS AL CLIENTE.?**

NO MUY POCO REGULARMENTE CASI SIEMPRE SIEMPRE

**2.-¿ ESTA USTED SATISFECHO CON LAS ACCIONES QUE LLEVA A CABO EN SU
TRABAJO ?**

NO MUY POCO REGULAR CASI SIEMPRE SIEMPRE

**3.-¿ EL TRABAJAR EN EL BANCO REPRESENTA PARA USTED SATISFACER SUS
NECESIDADES Y QUE LE PROPORCIONA LA CALIDAD DE VIDA QUE USTED DESEA ?**

NO MUY POCO REGULAR CASI SIEMPRE SIEMPRE

4.-¿ CONSIDERA QUE EL TRABAJO EN EL BANCO ES INTERESANTE Y SATISFACTORIO DE TAL FORMA QUE SE ESFUERZA USTED EN LOGRAR UNA BUENA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE PROPORCIONA ?

NO RARA VEZ REGULAR CASI SIEMPRE SIEMPRE

5.-¿ CONSIDERA USTED QUE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL BANCO A SUS CLIENTES TIENEN LA CALIDAD QUE ESTOS ESPERAN ?

NO A VECES REGULAR CASI SIEMPRE SIEMPRE

6.-¿ CONSIDERA USTED QUE LOS SISTEMAS DE REMUNERACION AL PERSONAL DEL BANCO, VAN DIRIGIDOS A LOGRAR UNA ACTITUD LABORAL DE CALIDAD ?

NO MUY POCO REGULARMENTE CASI SIEMPRE SIEMPRE

7.-¿ CREE USTED QUE LAS FUNCIONES QUE REALIZA EN EL BANCO HACEN SENTIR A LOS CLIENTES QUE SE TRABAJA PARA ELLOS Y QUE ESTAN INTERESADOS EN ELLOS?

NO MUY POCO REGULARMENTE CASI SIEMPRE SIEMPRE.

8.-¿ CONSIDERA USTED QUE LAS ACCIONES QUE LLEVA A CABO EN EL BANCO CUMPLEN CON LA EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES ?

NO MUY POCO REGULARMENTE CASI SIEMPRE SIEMPRE.

9.-¿ CONSIDERA USTED QUE EL SERVICIO BANCARIO QUE PROPORCIONA A SUS CLIENTES LOGRA QUE ESTOS SIGAN SIENDO CLIENTES DEL BANCO ?

NO MUY POCO REGULARMENTE CASI SIEMPRE SIEMPRE.

10.-¿ CONSIDERA USTED QUE EL BANCO ESTA A LA VANGUARDIA EN DETECTAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y TOMAR LAS ACCIONES NECESARIAS PARA SATISFACERLOS DE MANERA OPTIMA ?

NO MUY POCO REGULARMENTE CASI SIEMPRE SIEMPRE.

11.-¿ CONSIDERA USTED QUE SUS ACTOS Y ACTITUDES FRENTE A SUS CLIENTES REFLEJAN UN COMPROMISO DE CALIDAD PARA ELLOS ?

NO MUY POCO REGULARMENTE CASI SIEMPRE SIEMPRE.

12.-¿ CONSIDERA USTED QUE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL BANCO CUMPLEN CABALMENTE CON LOS OFRECIDOS ?

NO MUY POCO REGULARMENTE CASI SIEMPRE SIEMPRE.

13.-¿ CONSIDERA USTED QUE LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE PROPORCIONA EL BANCO SON ADECUADOS PARA SATISFACER PLENAMENTE A LOS CLIENTES ?

NO MUY POCO REGULARMENTE CASI SIEMPRE SIEMPRE.

14.-¿ CONSIDERA USTED QUE LOS SISTEMAS DE REMUNERACION EN EL BANCO AL PERSONAL ESTAN DE ACUERDO AL ESFUERZO, EFICIENCIA, RESPONSABILIDAD Y CONDICIONES DE TRABAJO PARA CADA PUESTO ?

NO MUY POCO REGULARMENTE CASI SIEMPRE SIEMPRE.

15.-¿ CONSIDERA USTED QUE LAS POLITICAS SALARIALES DEL BANCO LOGREN QUE LOS TRABAJADORES TENGAN UNA ACTITUD LABORAL POSITIVA ANTE LOS CLIENTES?

NO MUY POCO REGULARMENTE CASI SIEMPRE SIEMPRE.

16.-¿ CONSIDERA DETERMINANTE QUE EL SALARIO QUE PERCIBE LOGRE EN USTED UNA ACTITUD POSITIVA ANTE LOS CLIENTES ?

NO MUY POCO REGULAR CASI SIEMPRE SI.

17.-¿ ESTA USTED DE ACUERDO QUE SU SALARIO ESTA EQUITATIVAMENTE REMUNERADO EN RELACION AL ESFUERZO REALIZADO EN EL ?

NO MUY POCO REGULAR CASI SIEMPRE SI.

18.-¿ CONSIDERA USTED QUE EN EL BANCO SE BRINDAN OPORTUNIDADES PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS TRABAJADORES Y PUEDAN ESTOS OCUPAR PUESTOS SUPERIORES ?

NO MUY POCO REGULAR FRECUENTEMENTE SI.

19.-¿ CONSIDERA USTED QUE EN EL BANCO SE DESARROLLAN Y MANTIENEN REGLAMENTO DE TRABAJO EFECTIVOS PARA CREAR Y PROMOVER RELACIONES DE TRABAJO ARMONIOSAS ?

NO MUY POCO REGULAR FRECUENTEMENTE SI.

20.-¿ EN EL BANCO SE LE ASIGNA AL TRABAJADOR UN PUESTO CLARA Y PRECISAMENTE DEFINIDO EN CUANTO A SUS RESPONSABILIDADES OPERACIONES Y CONDICIONES DE TRABAJO ?

NO A VECES REGULARMENTE CASI SIEMPRE SIEMPRE

21.-¿ CONSIDERA USTED QUE EN EL BANCO SE BUSCA ASIGNAR A LOS TRABAJADORES EN LOS PUESTOS EN QUE MEJOR UTILICEN SUS CAPACIDADES ?

NO A VECES REGULARMENTE CASI SIEMPRE SIEMPRE

22.-¿ CONSIDERA USTED QUE EN EL BANCO SE ANALIZAN LAS HABILIDADES Y CAPACIDADES DE LOS SOLICITANTES A FIN DE DECIDIR SOBRE BASES OBJETIVAS CUALES TIENEN MAYOR POTENCIAL PARA EL DESEMPEÑO DE UN PUESTO VACANTE ?

NO A VECES REGULARMENTE CASI SIEMPRE SIEMPRE

El presente cuestionario está estructurado de la siguiente manera:

| VARIABLE: | PREGUNTA |
|----------------------------|----------------|
| ACTITUD LABORAL | 1, 2, 3, 4 |
| CALIDAD LABORAL | 5, 6, 7, 8, 9 |
| SERVICIOS BANCARIOS | 10,11,12,13 |
| SUELDOS | 14,15,16,17 |
| ADMINISTRACION DE PERSONAL | 18,19,20,21,22 |

VARIABLE: ACTITUD LABORAL.

1.-¿ CONSIDERA USTED QUE EL GRADO DE SATISFACCION QUE OBTIENE AL TRABAJAR EN EL BANCO SE MANIFIESTE EN SU ACTITUD LABORAL AL PRESTAR LOS SERVICIOS AL CLIENTE?

2.-¿ ESTA USTED SATISFECHO CON LAS ACCIONES QUE LLEVA A CABO EN SU TRABAJO?

3.-¿ EL TRABAJAR EN EL BANCO REPRESENTA PARA USTED SATISFACER SUS NECESIDADES Y QUE LE PROPORCIONA LA CALIDAD DE VIDA QUE USTED DESEA ?

4.-¿ CONSIDERA QUE EL TRABAJO EN EL BANCO ES INTERESANTE Y SATISFACTORIO DE TAL FORMA QUE SE ESFUERZA USTED EN LOGRAR UNA BUENA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE PROPORCIONA ?

VARIABLE: CALIDAD LABORAL.

5.-¿ CONSIDERA USTED QUE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL BANCO A SUS CLIENTES TIENEN LA CALIDAD QUE ESTOS ESPERAN ?

6.-¿ CONSIDERA USTED QUE LOS SISTEMAS DE REMUNERACION AL PERSONAL DEL BANCO, VAN DIRIGIDOS A LOGRAR UNA ACTITUD LABORAL DE CALIDAD ?

7.-¿ CREE USTED QUE LAS FUNCIONES QUE REALIZA EN EL BANCO HACEN SENTIR A LOS CLIENTES QUE SE TRABAJA PARA ELLOS Y QUE ESTAN INTERESADOS EN ELLOS ?

8.-¿ CONSIDERA USTED QUE LAS ACCIONES QUE LLEVA A CABO EN EL BANCO CUMPLEN CON LA EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES ?

9.-¿ CONSIDERA USTED QUE EL SERVICIO BANCARIO QUE PROPORCIONA A SUS CLIENTES LOGRA QUE ESTOS SIGAN SIENDO CLIENTES DEL BANCO ?

VARIABLE: SERVICIOS BANCARIOS.

10.-¿ CONSIDERA USTED QUE EL BANCO ESTA A LA VANGUARDIA EN DETECTAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y TOMAR LAS ACCIONES NECESARIAS PARA SATISFACERLOS DE MANERA OPTIMA ?

11.-¿ CONSIDERA USTED QUE SUS ACTOS Y ACTITUDES FRENTE A SUS CLIENTES REFLEJAN UN COMPROMISO DE CALIDAD PARA ELLOS ?

12.-¿ CONSIDERA USTED QUE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL BANCO CUMPLEN CABALMENTE CON LOS OFRECIDOS ?

13.-¿ CONSIDERA USTED QUE LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE PROPORCIONA EL BANCO SON ADECUADOS PARA SATISFACER PLENAMENTE A LOS CLIENTES ?

VARIABLE: SUELDOS.

14.-¿ CONSIDERA USTED QUE LOS SISTEMAS DE REMUNERACION EN EL BANCO AL PERSONAL ESTAN DE ACUERDO AL ESFUERZO, EFICIENCIA, RESPONSABILIDAD Y CONDICIONES DE TRABAJO PARA CADA PUESTO ?

15.-¿ CONSIDERA USTED QUE LAS POLITICAS SALARIALES DEL BANCO LOGREN QUE LOS TRABAJADORES TENGAN UNA ACTITUD LABORAL POSITIVA ANTE LOS CLIENTES ?

16.-¿ CONSIDERA DETERMINATE QUE EL SALARIO QUE PERCIBE LOGRE EN USTED UNA ACTITUD POSITIVA ANTE LOS CLIENTES ?

17.-¿ ESTA USTED DE ACUERDO QUE SU SALARIO ESTA EQUITATIVAMENTE REMUNERADO EN RELACION AL ESFUERZO REALIZADO EN EL ?

VARIABLE: ADMINISTRACION DE PERSONAL.

18.-¿ CONSIDERA USTED QUE EN EL BANCO SE BRINDAN OPORTUNIDADES PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS TRABAJADORES Y PUEDAN ESTOS OCUPAR PUESTOS SUPERIORES ?

19.-¿ CONSIDERA USTED QUE EN EL BANCO SE DESARROLLAN Y MANTIENEN REGLAMENTO DE TRABAJO EFECTIVOS PARA CREAR Y PROMOVER RELACIONES DE TRABAJO ARMONIOSAS ?

20.-¿ EN EL BANCO SE LE ASIGNA AL TRABAJADOR UN PUESTO CLARA Y PRECISAMENTE DEFINIDO EN CUANTO A SUS RESPONSABILIDADES OPERACIONES Y CONDICIONES DE TRABAJO ?

21.-¿ CONSIDERA USTED QUE EN EL BANCO SE BUSCA ASIGNAR A LOS TRABAJADORES EN LOS PUESTOS EN QUE MEJOR UTILICEN SUS CAPACIDADES ?

22.-¿ CONSIDERA USTED QUE EN EL BANCO SE ANALIZAN LAS HABILIDADES Y CAPACIDADES DE LOS SOLICITANTES A FIN DE DECIDIR SOBRE BASES OBJETIVAS CUALES TIENEN MAYOR POTENCIAL PARA EL DESEMPEÑO DE UN PUESTO VACANTE ?

Este cuestionario se aplicará a personal bancario en distintos niveles jerárquicos tales como Gerentes, Sub-gerentes, Gerentes de promoción, Personal de atención al Público en ventanilla, Aperturistas de cuenta, etc.

El Universo estará compuesto por un mínimo de 30 cuestionarios de los diferentes niveles organizacionales.

La escala de evaluación que se utilizará para las respuestas del cuestionario es la siguiente:

| RESPUESTA | VALUACION |
|----------------------|-----------|
| NO | 1 |
| NUNCA | 1 |
| NADA | 1 |
| MUY MAL | 1 |
| MAL | 2 |
| RARA VEZ | 2 |
| DE VEZ EN CUANDO | 2 |
| A VECES | 2 |
| MUY POCO | 2 |
| REGULAR | 3 |
| REGULARMENTE | 3 |
| BIEN | 4 |
| FRECUENTEMENTE | 4 |
| CON MUCHA FRECUENCIA | 4 |
| CASI SIEMPRE | 4 |
| MUY BIEN | 5 |
| SI | 5 |
| SIEMPRE | 5 |
| INDISPENSABLE | 5 |

CAPITULO 1.- SISTEMA FINANCIERO MEXICANO Y LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

1.1.- Historia de la banca.

Los primeros comercios se realizaron mediante el trueque, o sea, la simple permuta de un objeto por otro. El trueque, sin embargo, revestía serios inconvenientes. Por un lado, debía haber coincidencia de necesidades entre las partes negociadoras, donde cada cual requiriera de los bienes que la otra ofrecía. Por el otro, surgía el problema de establecer qué cantidad de un producto era equivalente a la unidad del otro, aunado esto a la imposibilidad de dividir muchas de las mercancías. Evidentemente, estas limitaciones hacían que los intercambios fueran tortuosos y complicados.

A medida que se desarrolló el comercio entre los hombres, surgieron nuevas necesidades para facilitar el intercambio de sus productos, obligando a que en forma progresiva, se empezaran a emplear productos de aceptación generalizada como medios de intercambio: carne, pieles, sal, granos básicos, animales, telas, armas y otros utensilios. Estos productos valorados por su utilidad y que actuaron como elementos patrón o equivalentes de valor a los cuales podían referirse todos los demás, constituyeron el dinero de las primeras civilizaciones. Según la época y las culturas, los primeros dineros tuvieron representaciones muy diversas. Generalmente se acepta que el trigo, el maíz y otros cereales fueron los primeros medios de pago que tuvieron aceptación universal. Las pieles, por otra parte, constituyen la forma de dinero más común entre los pueblos cazadores, como lo atestigua la Biblia en múltiples pasajes. Todavía en el siglo pasado, la piel de castor representaba la unidad de valor para el tráfico comercial entre varias regiones explotadas por la Compañía de la Bahía de Hudson, en los Estados Unidos. Y hasta hace muy poco tiempo, los esquimales del norte de Groenlandia pagaban con pieles de oso o de zorro los productos que les vendían los traficantes daneses.

Entre los pueblos dedicados al pastoreo, el ganado constituyó la propiedad más estimada y más fácil de negociar. En los poemas homéricos puede leerse cómo las armas de Diomedes valían nueve bueyes, mientras que las de Glauco valían cien. Los romanos también emplearon este medio de cambio: el valor de cualquier cosa se calculaba según el número de bueyes que

podían intercambiarse por ella. De esta vieja costumbre, los idiomas europeos heredaron la palabra "pecuniario": relativa al dinero y derivada de la latina pecus, que quiere decir "buey".

En vastas regiones de África, Asia y Oceanía se emplearon durante mucho tiempo los cauris, pequeñas conchas muy apreciadas que podían servir para fabricar anzuelos, cuchillos u objetos ornamentales como collares, pendientes y brazaletes. Los cauris eran aceptados en todas partes y su valor no estaba sujeto a fluctuaciones, por lo que llegaron a ser una moneda internacional de excepcional estabilidad. De hecho, su empleo aún no ha desaparecido del todo; durante la invasión de Nueva Guinea, en 1942, los japoneses distribuyeron cauris gratuitamente, con lo que provocaron una fuerte inestabilidad económica en la región.

Con el paso del tiempo, sin embargo, estas formas primitivas de moneda fueron desapareciendo, reemplazadas por los metales, éstos tenían una serie de ventajas que explican su adopción universal: eran duraderos, divisibles, de apariencia constante y calidad uniforme, fácilmente manejables y portables. El uso de los primeros dineros dio lugar a que en la relación de intercambio se diferencian dos operaciones, la compra y la venta, dándoles independencia en el tiempo y en el espacio: "hoy compro algo aquí, lo venderé mañana allá". De este modo, el comercio se hizo más dinámico y permitió la creación de un nuevo elemento que facilitó la creación un nuevo elemento que facilitó, a su vez, la realización de los intercambio y transacciones comerciales: el crédito.

Dar a crédito (del latín *crédere*, creer) quiere decir "prestar dinero o suministrar mercancías sin más garantías que la confianza en la persona a quien se dan"⁽¹⁾. En términos económicos, el crédito es un instrumento de cambio que facilita y agiliza la circulación de la riqueza, al mismo tiempo que multiplica la capacidad productiva de los capitales. El crédito tiene como características generales: la existencia de la relación deudor -acreedor, la confianza en la relación, el tiempo pactado para su término y los intereses o precio por la disposición de los fondos.

(1) La Banca Pasado y Presente. Ensayos del CIDAC. Colección de Economía.

Conforme crecía la actividad económica de los pueblos, se crean también determinadas prácticas financieras que son la cuna de nuestro moderno sistema bancario.

Las transacciones crediticias se han realizado desde la antigüedad. Los habitantes de Mesopotamia, hace más de cinco mil años, acudían a sus templos para solicitar en préstamo determinadas cantidades de trigo que -por los tributos recibidos- acumulaban los sacerdotes. Estos otorgaban el grano a condición de que, después de las cosechas, el deudor devolviera la cantidad recibida y un poco más. El templo Rojo de Uruk, descubierto en esa región, es quizá el más antiguo edificio bancario de que se tiene noticia.

En la antigua Babilonia (3,000 a.C.) encontramos las primeras huellas de una actividad que con el tiempo llegaría a constituir uno de los más fuertes baluartes de la economía de las naciones...el sistema bancario del siglo XX.

La primera civilización comercial la desarrollan los babilonios y es asombroso que en nuestros días se practiquen las operaciones y transacciones que ellos ya efectuaban, (aunque de cierta forma rudimentaria) por castas privilegiadas. Entre algunas operaciones que ya se realizaban en aquel tiempo estaban los préstamos garantizados con pagarés, escrituras de propiedad, contratos de arrendamiento, testamentos, hipotecas y aún operaciones fiduciarias.

El crédito era el elemento de cambio común entre los habitantes de Babilonia y en sus templos se realizaban cotidianamente operaciones de préstamo y recepción de bienes en depósito. Todas las transacciones se registraban en tablillas de arcilla que se clasificaban y archivaban en los mismos templos. El comercio se vio ampliamente favorecido: aquél que había efectuado un depósito recibía de manos del sacerdote una carta de crédito, misma que debía ser aceptada y pagada por una filial del templo o bien por un templo deudor. De hecho, las operaciones financieras llegaron a ser tan importantes y numerosas que el Rey Hammurabi (siglo XVII a.C.) decidió reglamentar los préstamos y depósitos; inscribió su legislación en lo que hoy día se conoce como el Código de Hammurabi, donde se establecieron intereses del 33% al pago de los créditos. Con el tiempo aparecieron, junto a los bancos-templo, bancos privados: en el siglo VI a.C. florecieron las grandes casas comerciales de Igbi y Murashu, que constituyen otro notable

ejemplo de la actividad financiera en la antigüedad. La gran influencia del Imperio Babilónico permitió la difusión de estas prácticas económicas en todo el Oriente Medio, para llegar desde de allí al Mediterráneo.

Las operaciones de cambios, préstamos y otras actividades que se pueden considerar como bancarias, se efectuaban preferentemente en los templos. Estos lugares eran los más seguros para salvaguardar los valores en un tiempo en que el hurto era práctica habitual. Ya desde aquella época, los primeros banqueros, consideraban no solamente factores de seguridad para realizar sus operaciones, sino también económicos y demográficos.

En el año 570 a.C., el rey Cresus, de Lidia, hizo una importante aportación en el campo de las finanzas al emitir monedas acuñadas de oro y plata, garantizadas en su valor total por el Estado, aunque estas monedas no fueron las primeras en ser acuñadas como se supuso durante mucho tiempo, ya que en la India se han encontrado otras que datan de hace más de 5,000 años.

Otras de las grandes aportaciones que aceleraron la civilización de aquellos tiempos, la dieron los fenicios al modificar y adoptar el alfabeto egipcio, usando rollos de papiro para sus transacciones comerciales y financieras.

Bajo la dirección del pueblo fenicio, el comercio internacional y las finanzas formaron parte importante en la vida de los habitantes del Mediterráneo. Los bancos fenicios llegaban hasta la actual Inglaterra y hacían viajes alrededor del África, hasta el siglo IV en que las legiones romanas conquistaron también a ésta, la más grandiosa nación comercial de la antigüedad.

Al generalizarse el uso de las monedas metálicas, surgieron los antecesores de los banqueros: los cambistas. Entre los griegos, los cambistas -llamados trapezitai, porque para trabajar instalaban en los mercados una mesa en forma de trapecio- no se limitaba a examinar y cambiar monedas, sino que también solían aconsejar a sus clientes en sus negocios, recibir sus depósitos, efectuar pagos en su nombre y conceder préstamos. Poco a poco, los trapezitai más ricos abandonaron la mesa -trapeza- y formaron instituciones crediticias privadas, que añadieron a sus funciones tradicionales la realización de operaciones de crédito entre distintas ciudades, para evitar el traslado de efectivo. Una clase muy usual de préstamos eran llamados "a la

gruesa", que se destinaban al transporte marítimo y en los cuales se llegaba a pactar una tasa de interés hasta del 30%.

Otro legado de Grecia para el moderno sistema bancario, en el servicio de hoy conocemos de custodia de valores, practicado en el Partenón y otros templos paganos, como el de Efeso el de Delfos.

Las creencias religiosas, las supersticiones y temores del pueblo ateniense, dieron oportunidad a esto, y los sacerdotes de los templos no se conformaron con el cobro de determinados cargos por la custodia de valores, sino que iniciaron un sistema de crédito utilizando tanto valores depositados como sus propios recursos lo que pronto fue imitado por otras castas privilegiadas que se dedicaron posteriormente a la misma actividad.

Aunque registraban diariamente sus operaciones y cada depositante se le llevaba una cuenta individual, lo curioso era la forma de identificarlos, ya que para que pudieran disponer de sus valores, aunque las firmas no eran desconocidas en ese tiempo, tenían que pronunciar una palabra, hacer una seña o mostrar un símbolo determinado, es decir, operaban a base de contraseñas.

Entre los años 300 y 400 a.C., Roma conquistó el Mediterráneo. Nuevas leyes y un nuevo orden nació, y con ellos, nuevas oportunidades para un mayor crecimiento del comercio y las finanzas.

Los romanos heredaron las técnicas bancarias desarrolladas por los griegos. Sus cambistas eran los argentarii, prósperos hombres de negocios en quienes se empezaron a perfilar las características de los banqueros propiamente dichos. Estos banqueros llegaron a adquirir un poder tan grande que, en numerosas ocasiones, el Estado se vio obligado a tomar medidas para controlarlos. La ley *Oncliarum Foenus* se promulgó para limitar el interés que los cambistas podrían cobrar por otorgar un préstamo; la tasa inicial fue del 12%, pero sufrió numerosas modificaciones, llegando a bajar hasta el 4% en la época del emperador Augusto. Asimismo, el Estado romano realizó por su propia cuenta operaciones bancarias, como conceder préstamos a los ciudadanos mediante funcionarios que recibían el nombre de *Viri Monetari*; y,

gruesa", que se destinaban al transporte marítimo y en los cuales se llegaba a pactar una tasa de interés hasta del 30%.

Otro legado de Grecia para el moderno sistema bancario, en el servicio de hoy conocemos de custodia de valores, practicado en el Partenón y otros templos paganos, como el de Efeso o el de Delfos.

Las creencias religiosas, las supersticiones y temores del pueblo ateniense, dieron oportunidad a esto, y los sacerdotes de los templos no se conformaron con el cobro de determinados cargos por la custodia de valores, sino que iniciaron un sistema de crédito utilizando tanto valores depositados como sus propios recursos lo que pronto fué imitado por otras castas privilegiadas que se dedicaron posteriormente a la misma actividad.

Aunque registraban diariamente sus operaciones y cada depositante se le llevaba una cuenta individual, lo curioso era la forma de identificarlos, ya que para que pudieran disponer de sus valores, aunque las firmas no eran desconocidas en ese tiempo, tenían que pronunciar una palabra, hacer una seña o mostrar un símbolo determinado, es decir, operaban a base de contraseñas.

Entre los años 300 y 400 a.C., Roma conquistó el Mediterráneo. Nuevas leyes y un nuevo orden nació, y con ellos, nuevas oportunidades para un mayor crecimiento del comercio y las finanzas.

Los romanos heredaron las técnicas bancarias desarrolladas por los griegos. Sus cambistas eran los argentarii, prósperos hombres de negocios en quienes se empezaron a perfilar las características de los banqueros propiamente dichos. Estos banqueros llegaron a adquirir un poder tan grande que, en numerosas ocasiones, el Estado se vio obligado a tomar medidas para controlarlos. La ley *Onciarum Foenus* se promulgó para limitar el interés que los cambistas podrían cobrar por otorgar un préstamo; la tasa inicial fue del 12%, pero sufrió numerosas modificaciones, llegando a bajar hasta el 4% en la época del emperador Augusto. Asimismo, el Estado romano realizó por su propia cuenta operaciones bancarias, como conceder préstamos a los ciudadanos mediante funcionarios que recibían el nombre de *Viri Monetarii*; y,

aunque nunca llegó a monopolizar la banca, sí logró mantener un control bastante estricto sobre las actividades argentarias.

Por otra parte, los tributos que los pueblos y provincias sojuzgados debían pagar a los conquistadores dieron origen a dos nuevas actividades financieras. Se crearon ciertas asociaciones recaudadoras, que pagaban los impuestos por anticipado a Roma, con lo que obtenían un descuento y posteriormente efectuaban el cobro a los causantes, obteniendo en esta forma jugosas utilidades.

Esta misma situación creó otra necesidad: a Roma había que pagarle con su moneda y los impuestos se recaudaban tanto en especie como en muy variadas clases de moneda de otras regiones.

En Roma, el centro financiero era la calle de Jano que formaba parte del foro, en que funcionaban un sistema bancario de muchos rasgos similares a los que vamos en la actualidad: apertura diaria de cuentas, depósitos y retiros, préstamos, cartas de crédito, etc.

Tras la caída de los romanos y el subsecuente caos europeo, el único Estado fuerte que subsistió fue el Imperio Romano de Oriente o Imperio Bizantino. El hábil manejo de su economía permitió que su moneda, el bezante, fuera la más sólida y confiable de Europa. Los principios de la banca y el uso de notas de crédito eran bien conocidos por los cambistas bizantinos, que otorgaban préstamos a tasas de interés moderadas e, incluso, desarrollaron los seguros para proteger la navegación. En Europa Occidental, por otra parte, el comercio disminuyó considerablemente y, por tanto, la actividad bancaria entró en una etapa de receso que, desde principios de la Edad Media, se prolongaría hasta bien entrado el siglo XI, cuando las grandes ferias facilitaron e impulsaron el comercio.

Otra nación que generó una gran aportación en el mundo bancario, fué China, quien por su invención del papel (Alrededor del año 105 de nuestra era) colaboró en el desarrollo de la civilización occidental y en particular para el desenvolvimiento de un incipiente sistema bancario. Esto fué posiblemente uno de los descubrimientos más trascendentales ya que hizo posible posteriormente la emisión del papel moneda, certificados de depósito, letras de cambio, etc., así

como el poder llevarlos registros necesarios para los bancos, en forma práctica, económica y fácil transportación.

Los chinos perfeccionaron muchas de las operaciones financieras que se efectuaban, incluyendo la transferencia de fondos de una provincia a otra, servicio por el cual cobraban una comisión del 3%. A los chinos se les debe también la introducción del sistema de giros y letras de cambio, así como la expedición de certificados de depósito, aliviando con esto los riesgos para el viajero y los comerciantes, de llevar pesadas bolsas de oro y plata.

Una de las más importantes fuentes de ingresos de los financieros chinos, provenían del otorgamiento de crédito a las exportaciones de sal y hierro a Roma.

Durante la edad media, la Iglesia -cuya influencia era tan poderosa en el mundo de la cristiandad de entonces- se constituyó en un serio obstáculo para el desarrollo de la actividad crediticia. Argüía que cargar intereses era un acto de usura, y que ésta era pecado. Tal modo de pensar descansaba en la idea cristiana de que el hombre bueno ayuda a su prójimo sin querer sacar provecho. La precaria actividad bancaria de aquellos tiempos quedó de hecho, en manos de los judíos prestamistas, quienes fueron los banqueros durante toda la primera etapa de la Edad Media y que más tarde, tras establecerse en Lombardia durante el siglo XI, habrían de tener una especial intervención en los orígenes de la banca moderna, sobre todo en Venecia, Génova y Pisa.

Por otro lado, durante este mismo tiempo ciertas funciones bancarias continuaron practicándose especialmente por las ordenes de monjes de la época.

Los monasterios eran más o menos inviolables y existían en muy diversos lugares, pertenecientes a la misma orden religiosa. Con esto, el servicio de transferencia de fondos se simplificó gradualmente, ya que dichos monasterios actuaban como sucursales de una sola unidad y las transferencias las efectuaban exclusivamente en libros, sin tener que recurrir al traslado físico de dinero, excepto cuando se hacía necesaria alguna compensación.

Estas actividades practicadas por los monjes en los siglos IX, X y XI fueron adoptadas y continuadas por órdenes militares religiosas de caballeros durante los tres siglos siguientes, en Europa y el Medio Este.

Hacia el siglo XI florecieron las grandes ferias medievales, lo que significó un enorme impulso para el mecanismo del comercio. Las ferias no sólo desarrollaron sistemas de financiamiento, sino que contaban con sus propios banqueros y con centros de transferencias y de compensación internacional para facilitar los pagos. Así, el principio de crédito fue ampliamente adoptado y, para finales del siglo XIV, el uso de las letras de cambio se había generalizado.

Todo esto orilló a buscar una solución al problema de la usura. La Iglesia, de manera conciliatoria, introdujo el concepto romano de interés "aquél que se encuentra entre" que se refiere a la diferencia entre la cantidad adeudada bajo un contrato y la realmente pagada, por los daños que pudieran surgir de la negligencia de una de las partes. En lo sucesivo, el alquiler de dinero con fines lucrativos se empezó a ver como un interés compensatorio y legítimo. Desde entonces se empleó la palabra "interés", permitida por la Iglesia, en vez de "usura".

El gran desarrollo del comercio fue uno de los elementos que más contribuyó a que tuviera lugar un cambio de 180 grados en la evolución de la sociedad el Renacimiento, que marca el inicio de la edad moderna. Su centro de origen fue Italia, en cuyos puertos comerciales del norte nacieron los verdaderos precursores de los bancos modernos.

El origen de la palabra banco se remonta a épocas anteriores y se refiere al mueble o mesa que los cambistas utilizaban para amontonar monedas de diferentes denominaciones y lugares para celebrar sus operaciones, de aquí se deriva también la palabra "bancarrota", que proviene de que cuando algún cambista fracasaba o el negocio no prosperaba, hacían pedazos el mueble en que operaba.

Fue precisamente el auge comercial, dentro de un marco de renovado interés en el saber y en las artes en el renacimiento, el que originó que los comerciantes comprendieran más y más la necesidad de contar con instituciones especializadas para manejar los detalles del

financiamiento al comercio, y además de contar con una unidad de cuenta estable para sus transacciones.

En este estado de cosas surge la primera institución que podemos considerar como líder en la era de la banca moderna: el Banco de la Taula de Canvi, en Barcelona en 1401, a quien algunos historiadores atribuyen también el origen del cheque bancario.

Más tarde, también en Inglaterra encontramos vestigios del origen del cheque en 1576. Algunos autores lo atribuyen a la Casa Hoare and Company, que en realidad ya era un banco privado.

En Italia, por ésta época, surgió el "billete de banco", precisamente en Nápoles, y más tarde en Génova, la Casa di San Giorgio (en 1407) empezó a emitir talones de depósito llamados "Biglietti", los que eran nominativos pero que podían transferirse por endoso y ser usados como medio de pago. Fué hasta fines del siglo XVI cuando se fundó en Venecia el primer banco de Estado, el Banco de la Piazza di Rialto (1587), que captaba el depósito de los ciudadanos pero no efectuaban préstamos con ellos, sino que respaldaba las necesidades del Estado.

Ahora bien, el descubrimiento de América había destruido el monopolio que del comercio con Asia poseía Italia, pues desplazó las actividades comerciales del Mediterráneo al Atlántico. Desde entonces, hasta la Revolución Industrial, los centros bancarios más importantes de Europa pasaron a ser Augsburgo, Amberes y, poco después, Amsterdam y Londres. En 1609 se fundó el Banco de Cambio de Amsterdam, institución pública que pronto se convirtió en un depósito, lo cual le permitió conceder préstamos. La característica más importante de este banco fue que aventajó a los italianos al ser la primera institución en crear crédito, o sea, prestar sumas mayores que las depositadas por sus clientes.

Por otra parte, el tráfico de dinero acuñado fue cediendo terreno a las transacciones efectuadas con documentos emitidos y respaldados por los bancos. Poco a poco aparecieron los billetes, el uso del papel moneda se generalizó en Inglaterra en la segunda mitad del siglo XVII; también en Estados Unidos se comenzaron a emplear billetes, pues las restricciones coloniales habían reducido la afluencia de metales preciosos a América del Norte.

Desde luego, el uso de la nueva invención no estuvo exento de problemas: en algunos periódicos se imprimieron billetes sin respaldo sólido, lo que ocasionó serios trastornos.

Por su parte, en Inglaterra, los joyeros se constituyen en banqueros y sus talones de depósito, ya con gran circulación, adquieren relevante importancia entre los comerciantes y la nobleza, ganando plena confianza hasta 1672 en que la suspensión de pagos por parte del gobierno y la quiebra casi general de los joyeros, destruyeron durante mucho tiempo la confianza que en ellos se tenía. Este fué prácticamente el fin de los banqueros particulares y el nacimiento de las instituciones de crédito de carácter jurídico.

El Banco de Inglaterra, creado en 1694, bajo la dirección de William Paterson, vino a marcar el comienzo de nuevos derroteros para la banca europea, ya que inició sus actividades auspiciando por la corona británica y su principal función fue la de controlar la emisión de dinero bajo la más estricta vigilancia del gobierno, convirtiéndose en el primer banco central de la historia y con su fundación se suele señalar el nacimiento del moderno sistema financiero.

Su primera operación implicó un crédito por 1,200,000.00 libras, hecho al gobierno para continuar la guerra con Francia, a cambio de lo cual se otorgó la primera concesión oficial para emitir billetes por una cantidad igual al préstamo. Aunque estos billetes aún no eran de curso legal, si eran aceptados para el pago de impuestos.

Desde entonces y apesar de las épocas tan difíciles por las que atravesaba el país, el Banco de Inglaterra es un símbolo de orgullo para la Gran Bretaña. "Tan seguro como el Banco de Inglaterra", es una frase que se aplica para denotar la máxima seguridad conocida en los negocios.

A Inglaterra se debe también la creación del sistema de compensación de cheques entre bancos, que se originó en el año de 1770. Diariamente salía un empleado de cada banco para llevar a los demás los cheques que tenía a su cargo, hasta que en una ocasión se detuvo en un café para descansar, allí encontró a un mensajero de otro banco. Ellos encontraron práctico a partir de ese momento, reunirse diariamente a intercambiar los cheques que tenían a cargo de sus respectivas instituciones.

Nunca imaginaron que con el tiempo, estas operaciones de compensación llegarían a ser tan importantes para los bancos y que a través de ellas se manejarían muchos millones de documentos diariamente, como sucede en todo el mundo.

Para completar el cuadro en que nació la banca moderna, es necesario que nos refiramos también a otros países que tanto en Europa como en América, han jugado un papel en el desenvolvimiento de esta actividad.

A mediados del siglo XIX en Alemania, se establecieron varios bancos que contrariamente a los ingleses, al principio no manifestaron ningún interés en la atracción de depósitos del público. Sin embargo, estos bancos, como el Bank Für Handel and Industrie, marcaron una pauta interesante que habla de ser norma para el futuro, en otros bancos del continente. Todas sus oficinas deberían actuar como intermediarias en el comercio de exportación, así como en las relaciones entre la industria alemana y el mercado mundial.

Con esto se manifestaba ya en 1853 como instituciones de servicio público al estimular con su intervención la economía nacional.

Por otro lado, en Francia, el desarrollo logrado en la estructura bancaria fué destruido con la revolución de 1848, el carácter y visión del pueblo no se modificó y continuó en la lucha por alcanzar la estabilidad de sus instituciones bancarias. Así fué como se formó posteriormente, con la ayuda del gobierno, el Comptoir national D'écompte, que al principio sólo autorizado para recibir depósitos a la vista de letras.

1.2.-El Sistema monetario y financiero mexicano bajo una perspectiva histórica.

1.2.1.-Antecedentes Prehispánicos.

Describir cómo eran y qué papel jugaban las transacciones crediticias y comerciales en esta época no resulta sencillo, ya que resultan escasas las referencias específicas a ésta actividad. Con lo anterior, sólo se logra establecer que el México antiguo poseía una economía de características complejas, no fácilmente delimitable y con cierta semejanza a la de los pueblos asiáticos.

La rama más importante de la producción era la agricultura, que proveía de alimentos en grandes cantidades, suficientes para alimentar a pueblos enteros y permitir la reproducción de la sociedad.

Tierra y trabajo constituían los medios de producción y prioritarios. El intercambio monetario, si bien ya existía, era marginal y apenas iniciaba un prometedor desarrollo cuando se vio interrumpido por la conquista. No existió, pues, la acumulación de dinero y con ello el crédito en el sentido moderno de la palabra. Sin embargo, si se examinan con cuidado las numerosas fuentes, comentarios y estudios que describen la actividad económica en el México antiguo, es posible encontrar muchas referencias a intercambios, transacciones y contratos que implican ciertas formas de crédito.

En este tiempo existían tres formas fundamentales de propiedad de la tierra, que son: la comunal, la estatal y privada.

El comercio en menor escala se realizaba en el mercado denominado tlanquiz, donde cada cinco días iban los macehuales (gente del pueblo) a intercambiar sus productos.

Casi todas las operaciones comerciales se efectuaban por medio del trueque, sin embargo, el cacao era empleado como instrumento cambiario sobre todo para el ajuste de valores de intercambio.

1.2.2.-La Conquista.

Bajo la perspectiva económica la época de la conquista se divide en tres momentos históricos, los cuales son: el momento de la conquista que dura aproximadamente hasta finales del siglo XVI. Es en este tiempo se considera un ciclo de formación caracterizado por el cambio violento entre dos culturas radicales diferentes donde finalmente predominan los españoles pero no antes de asimilar diversos aspectos de las civilizaciones del nuevo mundo.

La segunda etapa se establece del siglo XVII hacia más de la mitad del siglo XVIII, en donde los factores económicos reflejan una estabilidad que conlleva a la expansión y delimitación del territorio de la Nueva España.

Por último, el tercer periodo se determina desde la mitad del siglo XVIII finalizando con la independencia, en donde la situación económica se caracterizó por un total aislamiento y plena dependencia de España.

España tenía en sus colonias un importante ente económico, pues obtenía de las mismas diversos productos como materias primas, así como el codiciado oro y plata. En este tiempo la actividad crediticia no encontró un paso claro y básicamente no tuvo ningún desarrollo, ya que las condiciones no lo permitían en virtud de que no se impulsaba actividad productiva alguna con la finalidad de que la Nueva España recibiera la mercancía excedente de España, no existía un medio seguro de comunicación interna, se generaron una serie de leyes totalmente rígidas y prohibitivas, y se establecieron fuertes impuestos.

No es sino hasta finales del siglo XVIII cuando la colonia recibe un cierto apoyo de la Corona, efectuando reformas muy importantes, y es así como surgen los primeros bancos e instituciones de manejo financiero. Así surgen las tiendas de raya, como primera forma de crédito para los trabajadores y campesinos.

Posteriormente surgen las cajas de comunidades indígenas, que en realidad eran cajas de ahorro, cuya organización corría a cargo de la Corona. Esta institución desapareció ante la creación del Banco de San Carlos en el año de 1762.

Durante casi todo el siglo XIX, la usura y el crédito prendario practicado con los grandes comerciantes y el clero constituyeron los principales canales de financiamiento de la actividad económica mexicana. El Banco Nacional Monte de Piedad (Institución gubernamental de crédito prendario) y el Banco de Londres, México y Sudamérica (sucursal de un banco inglés) eran las únicas instituciones con las que contaba el país y su participación como tales era realmente muy limitada.

Con el porfiriato se inicia la historia de la actividad bancaria en México, y con ella la de la moneda fiduciaria como base esencial de la generalización de nuevos flujos financieros en la economía mexicana. Durante el último cuarto del siglo XIX se presentó la convergencia de varios elementos que propiciaron el surgimiento de un nuevo sistema financiero y monetario en México.

La acumulación de capitales mercantiles, el crecimiento del comercio exterior, la modernización y el expansión minera, la apertura de los ferrocarriles y el establecimiento de las primeras grandes fábricas, acentuaron la necesidad de los bancos, al mismo tiempo que generaron recursos con los cuales crearlos.

Así mismo, la progresiva expansión de la economía de intercambio impulso cambios significativos en el volumen y composición del medio circulante a partir del surgimiento de la moneda fiduciaria.

1.2.3.- Primeras concesiones bancarias.

En 1824 tomó estado de residencia la letra de cambio como instrumento de cambio, siguiendo el proceso universal del título descontable y redescontable sobre la garantía de bienes en circulación con dos y más firmas por endoso. Esta introducción se debió a casas inglesas radicadas en México, principalmente a los agentes de la Casa Barclay de Londres, a través de la cual también se contrató un empréstito de 16 millones de pesos en 1825. Hasta 1824 los banqueros eran casas comerciales que tenían medios para hacer préstamos o situaciones de fondo dentro y fuera del país.

Más importancia nacional revistió la fundación del Banco Nacional de Amortización de la Moneda de Cobre, cuyos propósitos fueron conseguir algunos empréstitos y resolver un problema más del planteado con la moneda de cobre, preparando una nueva moneda de valor estable para el recate de las piezas de dicho metal.

El primer paso firme de orden bancario que se dio en la historia de México lo proporcionó una sucursal extranjera inglesa durante el imperio de Maximiliano, con el nombre de Banco de Londres, México y Sudamérica. Esta sucursal de un banco de Londres era una avanzada de los negocios ingleses de la época por América Latina e inició sus actividades sin sujeción a la legislación especial en materia bancaria. Nuestro código de comercio (1854) tampoco contenía ningún precepto relacionado con los bancos. No se dieron a conocer detalles del balance de la institución pero se sabe que comenzó con un capital suscrito de 1.5 millones de pesos.

En 1875 fué fundado el Banco de Santa Eulalia (25 de Marzo) por concesión al Sr. Francisco McManus, norteamericano, con facultad de emitir billetes redimibles en plata con 8% de descuento o a la par en moneda de cobre. A ella siguieron otras dos instituciones con facultad de emitir billetes: El Banco Mexicano en Marzo de 1878 y el Banco Minero de Chihuahua en Julio de 1882, predecesores de los posteriores bancos plurales de la federación. También en 1881 quedó establecido el Banco Nacional Mexicano y en 1882 el Banco Mercantil, Agrícola e Hipotecario, facultados ambos para emitir billetes. El monte de Piedad en 1881 funcionaba como banco de emisión, pues a cambio de depósitos daba certificados impresos reembolsables a la vista y al portador.

El Banco Nacional Mexicano, mediante concesión otorgada el 15 de Mayo de 1884 por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en representación del ejecutivo federal, que fué aprobada por la ley del Congreso de la Unión del 31 del mismo Mayo, se fusionó con el Banco Mercantil Mexicano naciendo el Banco Nacional de México.

También había surgido una nueva institución del crédito, engendrada por la iniciativa particular y por consiguiente, sin concesión alguna era el aludido Banco Mercantil Mexicano.

En 1897 fué expedida la Ley General que regularía las instituciones bancarias en todo el territorio nacional.

El gobierno logra gran parte de sus propósitos generales aunque quedaron sometidos a disposiciones de carácter privativo ciertas concesiones al Banco Nacional, al de Londres y México, y al de Nuevo León. los Estados favorecidos con la nueva Ley de 1897 fueron Chihuahua, Durango, Guanajuato, Nuevo León, Puebla, San Luis Potosí, Sonora, Veracruz, Yucatán y Zacatecas. Esta Ley quedó en vigor prácticamente hasta 1924, sufriendo reformas de acuerdo con la urgencia de la época.

Al finalizar el siglo XIX el país contaba con 23 bancos. En el momento de aprobarse la Ley de 1879 existían en México 9 bancos de emisión y un banco hipotecario. Bajo la Ley de 1897 quedarían tres categorías de instituciones: bancos hipotecarios, bancos de emisión y bancos refaccionarios. Los bancos de emisión no podían conceder créditos a más de seis meses y no

podían otorgar créditos hipotecarios (salvo excepciones). Los bancos hipotecarios podrían hacer préstamos hipotecarios hasta por el 50% del valor de la hipoteca, pagaderos al final de diez años o en 40 anualidades, y el total de sus préstamos no podrían exceder de 20 veces su capital exhibido, ni podrían prestar a un sólo prestatario más del 20% de su capital exhibido, pero quedaron autorizados para emitir bonos hipotecarios en la misma suma de todos sus préstamos hipotecarios. También tendrían derecho a recibir depósitos en cuenta corriente por un total de cinco veces su capital exhibido así como hacer préstamos hasta un plazo de seis meses con garantía de valores de primera categoría. Los bancos refaccionarios debían atender, en primer lugar, las necesidades crediticias de la agricultura y de la industria, incluida la minería, sus créditos serían a tres años y podrían garantizar pagares y obligaciones hasta seis meses. Quedaban autorizados para emitir bonos de alta calificación desde tres meses a tres años, dentro de ciertos límites. Podían en general, ejecutar operaciones iguales que los bancos hipotecarios, pero sin tener oficinas en otros Estados. Los bancos eran sociedades anónimas con un mínimo de 7 socios fundadores.

Antes de la crisis de 1908 venían siendo insistente la necesidad de crear un banco central que recibiera billetes de todos los bancos y los canjeara libremente. Este quedó establecido en 1888 y al principio se le denominó Banco Refaccionario Mexicano, y al año siguiente Banco Central Mexicano. El objetivo era facilitar las transacciones comerciales canjeando en la ciudad de México, los billetes de los bancos de los estados. Pero el punto débil de esta organización fue la carencia de una Ley que obliga a los bancos estatales a constituir determinadas reservas en el Central. Esta especie de cámara de compensación tomaba muy mal cariz en 1909. Al saberse que el Banco Central se hallaba en una situación difícil, el pánico se apoderó de los demás instituciones crediticias que elevaron las tasas de interés, acelerando sus cobros y casi dejaron de otorgar créditos. Sobrevino entonces la deflación general y el cese de las actividades económicas.

Al iniciarse la revolución de 1910 operaban en México las siguientes instituciones bancarias: Banco Nacional de México, banco de Londres y México, Banco de Aguascalientes,

Banco de Coahuila, banco Minero de Chihuahua, Banco de Durango, Banco de Guanajuato, Banco de Guerrero, Banco de Hidalgo, Banco de Jalisco, Banco del Estado de México en Puebla, Banco peninsular Mexicano en Yucatán, Banco de Querétaro, banco de San Luis Potosí, Banco de Sonora, Banco de Tabasco, Banco de Tamaulipas, Banco Mercantil de Veracruz, Banco de Zacatecas, Banco Hipotecario de Crédito Territorial, el Banco Hipotecario y los Refaccionarios de Campeche, La Laguna, Michoacán y Chihuahua, Banco Mexicano Industrial y Comercio y Banco Central Mexicano.

Desde Agosto de 1914 todos los bancos habían recibido en pago de sus carteras papel constitucionalista y por tanto, no podían redimir su pasivo sino en la misma moneda; así comenzó a proponerse entre los propios bancos durante la Presidencia de Carranza la necesidad de un solo banco de emisión.

La Ley General de Instituciones de Crédito de 1924 clasifica a los bancos en tres grupos:

- 1) Instituciones de Crédito.
- 2) Establecimientos que tienen por objeto exclusivo o principal realizar operaciones bancarias.
- 3) Establecimientos que se asimilan a los bancarios por practicar operaciones que interesan al público en general tales como recibir los depósitos o emitir títulos de crédito pagaderos en abonos y destinados a colocación entre el público.

Las leyes más importantes desde la fecha de desincautación de los bancos, hasta la fundación del Banco de México, fueron: La Ley Moratoria para los deudores de los bancos hipotecarios de mayo de 1924; La ley de Suspensión de Pagos o Establecimientos bancarios de Agosto de 1924; el Decreto que creó la Comisión Nacional Bancaria de Diciembre de 1924; La Ley de Reorganización de la Comisión Monetaria del mismo Diciembre; y la Ley General de Instituciones de Crédito y establecimientos bancarios.

En el régimen del General Calles se expidieron decretos que crearon la Comisión Nacional Bancaria y la Ley de reorganización de la Comisión Monetaria, antecedentes inmediatos del Banco de México en Agosto de 1925 a fin de complementar los mandatos constitucionales.

La Ley del Banco de México fué decretada el 28 de Agosto de 1925 y contiene los siguientes ordenamientos:

1) La emisión sólo podía hacerse a cambio de monedas de oro, nacionales y extranjeras, a razón de 75 centigramos de oro por peso, contra cambio de giros de primer orden, pagaderos a la vista en oro sobre el exterior y el redescuento que el banco practique con los bancos asociados, con efectos pagaderos en oro.

2) Los billetes eran liberables a su valor nominal, al portador en oro, a su presentación en la matriz del banco y en las sucursales.

3) El Banco de México no nació como Banco Central sin carácter comercial, tal como se conoce hoy, sino como Banco de Descuento y Redescuento, así como capaz de realizar operaciones de tesorería y, subsidiariamente, todas aquellas operaciones que competen a los bancos de descuento y depósito.

La Ley de Títulos y Operaciones de Crédito promulgada en Agosto de 1932, vino a llenar los huecos y corregir los defectos de que adolecía el Código de Comercio en sus partes relativas, creó la estructura jurídica indispensable para la existencia y fácil circulación de los instrumentos, por medio de los cuales se pudiera llegar a la máxima movilización de la riqueza.

1.2.4.-Instituciones Privadas de Crédito.

1.2.4.1.-Banca de Depósito y Ahorro.

Entre los Intermediarios monetarios que tradicionalmente han formado el centro bancario mexicano tenemos los bancos de depósito y ahorro, cuyos recursos han sido destinados al crédito de corto y mediano plazo, más ciertas inversiones de orden legal, junto con las obligaciones de reserva en el Banco de México.

La banca de depósito, junto con la de ahorro, ha sido llamada "Banca Comercial". Las operaciones pasivas de la banca de depósito han captado recursos a través de depósitos a la vista en cuentas de cheques y a plazo fijo, y, a su vez, las operaciones activas han consistido en préstamos para atender renglones productivos y de capital de trabajo bajo la forma de

descuentos, créditos directos, anticipos, pignoraciones sobre valores y refaccionarlos a corto y mediano plazo.

El Banco de México liberalizó el régimen de inversión de los depósitos a plazo a fin de que estas instituciones pudieran elevar el tipo de interés que cubrían a sus depositantes.

La Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares fué modificada al finalizar 1970, suprimiéndose la disposición que obligaba a estos bancos a mantener un 30% de existencia en caja con fines de expansión de crédito.

1.2.4.2.-Sociedades Financieras.

Las nuevas facilidades de redescuento otorgadas entonces por el Banco de México y la creación de una defensa cambiaria para 1935, permitieron comenzar a separar las funciones y los plazos de los bancos en ejercicio.

En México la Ley de 1941, que concedió grado de institución a las sociedades financieras en lugar de ser sólo auxiliares de crédito, promovió con rapidez la fundación de muchas en todo el país, para adaptarse a las necesidades del impulso a la producción que siempre había sido la tónica de la banca mexicana. Desde muy pronto se esperó que estas sociedades desempeñaran un papel importante en promover una amplia propiedad de valores de sociedades industriales así como que promovieran la creación y tecnificación de sus funciones de desarrollo, con un criterio amplio en punto de yuxtaposiciones en su operación.

La perfección de la Ley de 1941 sobre la especialización en plazos y funciones bancarias quedó algo alterada en 1949, una vez que fué concedida a la banca de depósito la posibilidad de operar en mediano y hasta largo plazo.

1.2.4.3.-Fundación del Banco de México.

Un paso fundamental para la fundación del Banco de México era el arreglo de la deuda bancaria con los antiguos bancos de emisión, cuya situación jurídica y financiera era preciso

solucionar, especialmente porque contaba con los dos más grandes bancos de la época: el Nacional de México y el de Londres y México.

La Ley del Banco de México fué decretada el 28 de Agosto de 1925. El nuevo régimen de monopolio en la emisión de billetes quedó establecido para centralizar los activos internacionales del país. El Banco de México fué iniciado como banco de competencia, lo que motivó riesgos de fricción, hasta el punto de que fueron expresadas opiniones despectivas para la institución en sus comienzos. Los préstamos de este organismo no podían ser mayores de 90 días y ninguna operación de descuento con alguna persona, sociedad o banco asociado debería comprometer más del 5% de su capital exhibido, ni el redescuento con cada banco asociado podía ser mayor de 10% del capital.

La recesión de 1927 y la depresión de 1929-1933 revelaron las serias limitaciones del nuevo sistema de crédito central.

Los años anteriores al régimen de Obregón, la banca privada y alguna parte importante de la opinión pública suponían que era necesario volver al sistema de banca plural o favorecían la creación de un banco central con recursos principalmente privados, desde 1931, el redescuento del Banco de México inició la gran etapa financiera moderna en México. Desde 1933 quedó vigente la autorización para redescantar documentos no ya con vencimientos de 90 días, sino hasta 180 días.

En Agosto de 1932 se promulga la Ley de Títulos y Operaciones de Crédito con lo cual se permitió generar una estructura jurídica adecuada para la existencia y fácil circulación de instrumentos bancarios a través de los cuales se pudiera llegar a la máxima movilización de la riqueza, compatible con las condiciones de seguridad que debían concurrir en toda buena organización del crédito.

1.2.4.4.-La Banca Especializada.

En México la emisión de moneda fiduciaria durante el porfiriato estuvo sujeta a límites de expansión mediante su redención en medio de reserva en oro y también de plata, más aún

entonces esta condición de apoyo por reservas en tales metales, no fué cumplida cabalmente, ya que muchos comentaristas de aquella época mencionaban que al no supervisar adecuadamente la operación de los bancos emisores de régimen plural las diversas emisiones de papel moneda carecieron de valor estable.

Por otra parte, ya desde 1936 México quedó sumido en flujos inflacionarios por la concesión de líneas de redescuento que no guardaban ninguna relación con los recursos de dichos bancos, así como la sustitución del verdadero descuento por anticipos sobre mercancías - pignoraciones- disfrazadas de descuentos. A mediados de 1940 tuvo lugar un cambio importante en la evolución de la segunda guerra mundial y sus repercusiones fueron de estímulo para los países productores de materias primas.

1.2.4.5.-La Banca de Fomento.

La banca de fomento o banca especializada moderna para el desarrollo, debía responder a las necesidades de un país dado y comprender su problemática, así como servir de puente a los ahorradores privados y financiamientos paraestatales.

El sistema bancario internacional de fomento apoyado en el Banco Mundial y en otras instituciones especializadas, ha venido apoyando a los bancos nacionales de fomento para obras públicas e industriales con el aval del gobierno respectivo.

Por la reforma legal de 1950 quedaron autorizados a recibir fondos a corto plazo. En cambio las aceptaciones por cuenta de clientes mediante pagarés extendidos por las mismas empresas, recepción de préstamos interbancarios redescuentos de papel comercial facilitado por instituciones filiales y otras operaciones propias del mercado de dinero, constituyeron muy pronto el grueso de sus actividades de capitación de recursos, con una marcada tendencia a su concentración en grupos financieros e industriales del nuevo desarrollo nacional.

1.2.4.6.-Sociedades Hipotecarias.

En abril de 1892 se otorgó una concesión para fundar el Banco Hipotecario Mexicano, primera institución de este tipo autorizada en la república.

La Ley de 1897 permitió la constitución de estas instituciones de crédito, cuya finalidad principal ha consistido en otorgar préstamos a largo plazo con vencimiento máximo de 20 años amparados con la garantía de inmuebles.

A lo largo del tiempo estas instituciones bancarias, han destinado más de la mitad de sus recursos a la construcción de comercios u otra parte importante hacia la construcción de inmuebles urbanos.

Estas sociedades constituyeron una de las seis divisiones en que nuestra legislación especializada de 1941 dividió al sistema bancario mexicano.

En 1978 las sociedades hipotecarias en ejercicio eran Crédito Hipotecario, Banco General Hipotecario, Banco Hipotecario de Monterrey, Crédito Hipotecario del Sur y Banco Hipotecario de Mérida.

1.2.4.7.-Instituciones Auxiliares de Crédito y otras formas de crédito.

Son cuatro clases de instituciones auxiliares de crédito que fueron consagradas por nuestra legislación de Banca Especializada, a saber: bolsas de valores, almacenes generales de depósito, cámaras de compensación y uniones de crédito. Sin embargo hoy en día la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito en su título primero artículo 3º menciona que se consideran organizaciones auxiliares de crédito las siguientes:

- I. Almacenes generales de depósito.
- II. Arrendadoras Financieras.
- III. Sociedades de ahorro y préstamo.
- IV. Uniones de crédito.
- V. Empresas de Factoraje Financiero.
- VI. Las demás que otras leyes consideran como tales.

1.3.-Historia de Banco Mexicano.

Los orígenes de banco Mexicano se remontan al 14 de diciembre de 1932, en el año en el que Don Abelardo Rodríguez fundó Banco Mexicano S.A. como un banco de comercio privado, orientado fundamentalmente al apoyo de la agricultura y al incipiente esfuerzo industrial que realizaba el país.

En junio de 1955 Sociedad mexicana de Crédito Industrial adquiere a Banco Mexicano.

A principios de 1958 Sociedad de Crédito Industrial se convierte en propietaria del Banco Español Mexicano, que representaba los capitales de origen español establecidos en México. El 30 de noviembre de 1958 se consumó la fusión del Banco Mexicano y el Banco Español Mexicano dando origen a la vinculación estrecha de la Sociedad Financiera y Promotora de Negocios Industriales con la institución bancaria. Con esta fusión Banco Mexicano ocupó el tercer lugar en la estructura bancaria nacional.

Problemas de sobreexpansión, vinculados con cambios en el ciclo económico propiciaron una crisis que motivó que en 1963 el gobierno federal adquiriese la mayoría de la Sociedad Mexicana de Crédito Industrial, transformándola en lo que sería las primeras Instituciones Bancarias y Financiera de carácter mixto del país: Somex y Banco Mexicano.

El 10 de agosto de 1978, Somex fusiona a la Asociación Hipotecaria Mexicana y a la Financiera Comercial Mexicana para iniciar operaciones como banca múltiple bajo la denominación Somex S.A.

En 1990, se decreta el restablecimiento de la banca privada dada la necesidad por parte del Estado de restablecer el carácter mixto de la misma, debido a los siguientes aspectos:

- 1.-La necesidad de cubrir las demandas sociales de la población.
- 2.-El cambio de las circunstancias sociales, económicas y financieras que dieron lugar a la estabilización de la banca.
- 3.-Ampliar y mejorar la calidad de los servicios financieros de banca y crédito.

El 11 de marzo de 1992 el Grupo Financiero InverMexico celebró la compra de Banco Mexicano Somex al gobierno federal.

A partir de abril de 1992 recuperando su nombre original Banco Mexicano se unió al Grupo Financiero InverMéxico.

InverMéxico fué fundada en la ciudad de México en el año 1973, obteniendo la autorización de la Comisión Nacional de Valores y de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para constituirse como Casa de Bolsa Privada el 27 de abril del mismo año.

Bajo una estrategia de desarrollo para adecuar con solidez a la institución a la rápida evolución que habla venido mostrando el mercado de valores, se incorporó a nuevos socios y después siendo de las primeras Casas de Bolsa que ofrecieron al público inversionistas la posibilidad de participar en su capital que fueron colocadas a través de la Bolsa Mexicana de Valores el 17 de marzo de 1986. Dicha apertura generó que InverMéxico se convirtiera en una de las Casas de Bolsa más grande del país.

El 14 de noviembre de 1991 se constituyó el Grupo Financiero InverMéxico, adquiriendo más tarde a Banco Mexicano Somex, con el firme objeto de satisfacer de forma integral las necesidades financieras de sus clientes.

Actualmente Grupo Financiero InverMéxico cuenta con:

- Banco Mexicano
- Casa de Bolsa
- Arrendadora
- Casa de Cambio
- Factoring
- Afianzadora
- Aseguradora
- Almacenadora

1.3.1.-Historia de Banco Mexicano en Veracruz.

La primera sucursal que se funda en el Estado de Veracruz fué precisamente en la ciudad y Puerto de Veracruz el 6 de agosto de 1971, ubicándose en la Av.Independencia esquina

Montesinos. Posteriormente en octubre del mismo año se inaugura la sucursal de la ciudad de Córdoba, en este entonces se denomina Banca Somex.

Es en abril de 1992 cuando cambia su nombre a Banco Mexicano y en enero de 1993 se establece una nueva administración de la zona, transformando la estructura anterior y formando lo que hoy es la Dirección Divisional Golfo Peninsular, siendo su sede la ciudad y Puerto de Veracruz, actualmente cuenta con 25 sucursales distribuidas en los Estados de Veracruz, Tabasco, Oaxaca, Chiapas, Campeche, Yucatán y Quintana Roo.

Anterior a este cambio, la División estaba formada por dos direcciones regionales: el Centro Regional Golfo y el Centro Regional Peninsular, con presencia en los estados ya mencionados e integrada por 35 sucursales y 7 microsucursales formando un total de 42 oficinas de medios de entrega. El Centro Regional Golfo abarcaba los estados de Veracruz, Chiapas y Oaxaca, donde se subdividía en zonas: Veracruz Norte, Veracruz Centro, Veracruz Sur, Zona Oaxaca y Zona Chiapas. Por otra parte el Centro Regional Peninsular incluía al estado de Tabasco, Campeche, Yucatán y Quintana Roo, formando tres zonas: Cancún y Villahermosa.

El 1º de junio de 1993, la División Golfo Peninsular modifica su anterior estructura al establecer la Dirección Regional Sureste, delimitando su campo de responsabilidad en los Estados de Tabasco, Chiapas y Oaxaca.

La nueva estructura afectó de manera integral a los anteriores centros regionales.

El primer cambio fué que ya no se denominan Centros Regionales sino Direcciones Regionales dependientes de una Dirección Divisional.

El segundo cambio es la delimitación territorial, ya que el Centro Regional Golfo quedó como Dirección Regional Veracruz, abarcando exclusivamente a este estado, mientras que el Centro Regional Peninsular abarca a los estados de Campeche, Yucatán y Quintana Roo.

CAPITULO 2.- LA CULTURA DE CALIDAD Y LA ORIENTACION AL CLIENTE.

2.1.- LA CALIDAD TOTAL.

En un mundo que tiende a la globalización, la necesidad creciente de sobrevivir y mejorar el ambiente empresarial, se convierte en la fuerza motora para estructurar nuevas formas y sistemas organizativos.

En este contexto, la competencia por el mercado exige con una cada vez mayor y mas refinada actitud adoptiva al medio cambiante que nos rodea.

La calidad, al igual que la excelencia, no es una panacea, es una forma de vida. la calidad total no promete, compromete; ni impone, adapta; no divide, conjuga; es un sistema organizativo integral que actúa contemplando y armonizando todos y cada uno de los elementos que conforman nuestra meta.

La esencia propia de la calidad total en una organización, es un proceso global de mejora incesante.

La calidad total es pues, una religión empresarial racional y abierta: Su culto es la satisfacción creciente del cliente.

A medida que las exigencias del mercado se hacen cada vez mas fuertes, la implementación de un sistema de calidad total es una necesidad inmediata.

En una celebración durante la entrega del premio nacional de la calidad, el Secretario de Comercio, Jaime Serra Alpuche, enfatizó:

"El prestigio exportador de nuestro país está en juego y es necesario una nueva cultura de calidad"

La calidad no se obtiene solo a través de una maquinaria sofisticada. La calidad se alcanza también mediante un proceso de cambio de actitud de los recursos humanos de una organización a todo nivel, y principalmente a través de los altos directivos.

ORIGENES DE LA CALIDAD TOTAL.

Curiosamente, ni las técnicas ni las herramientas del Control Total de la Calidad fueron, en sus formulaciones originales, una aportación japonesa.

El doctor Edward Demings reconocido como el teórico más distinguido de la Calidad Total invitado en los 50' a visitar Japón e impartir seminarios bajo el patrocinio de la asociación japonesa de ingenieros y científicos, Demings popularizó de inmediato la Técnica que hoy lleva su nombre; y numerosas empresas niponas comenzaron de inmediato a aplicarla, mientras en Estados Unidos sus contribuciones eran prácticamente ignoradas.

Al mismo tiempo, Joseph Juran, otro destacado exponente de la Calidad Total, se encargaba de seguir difundiendo esta filosofía entre los hombres de negocios nipones, los mismos japoneses fueron realizando importantes contribuciones a este movimiento. El principal, aunque desde luego no el único japonés de la Calidad Total, ha sido Kaoru Ishikawa, reconocido entre otras cosas por el uso de métodos estadísticos para medir los avances de los programas.

Independientemente de su procedencia, la Calidad Total ha tenido en ese lugar asiático sus mejores resultados. A imitación de sus homologas niponas, y asumiendo los esfuerzos por implantar la Calidad Total cristalizaran en mayores beneficios económicos, durante los últimos diez o quince años empresas de numerosos países occidentales se han abocado a la implantación de este tipo de programas.

Así, la Calidad Total ha adquirido ribetes de panacea y leyenda y, como tal se ha convertido en un concepto invocado por todos y comprendido -ya no digamos correctamente aplicado- por muy pocos.

La Calidad Total se Caracteriza por:

- 1.- Satisfacer las necesidades del cliente. "Un cliente satisfecho a su proveedor ante otros competidores".
- 2.- Hacer las cosas acertadas. "Toda acción debe tener una meta u objetivo, para evitar fallas".

- 3.- Hacer las cosas bien al primera intención. "Es mejor tener que construir bien una casa que repararla después".
- 4.- Buscar la mejora continua en todo lo que hacemos. "Es la búsqueda tenaz de como mejorar un trabajo".
- 5.- Un programa continuo de educación. "La educación mejora la cultura de los pueblos".
- 6.- Hablar con hechos. "Una gráfica dice mas que mil palabras".
- 7.- Hacer que todos participen. "La tarea es de todos y el beneficio se logra cuando todos participan".
- 8.- Asociarte con los proveedores para mejorar la calidad. "No se pueden hacer productos de buena calidad permanente, con materia prima de calidad inferior".
- 9.- Liderazgo en calidad. " El movimiento de calidad requiere de líderes para su implantación exitosa".
- 10.- Difundir el concepto de calidad.

ETAPAS AL IMPLEMENTAR LA CALIDAD TOTAL

El planteamiento consiste en seis etapas:

a) Programa de capacitación: El primer paso debe ser la sensibilización acerca de la calidad, una vez efectuada la sensibilización deberá iniciarse la capacitación, combinando filosofía, metodología y tecnología de calidad, porque el proceso reeducativo debe ser permanente.

b) Infraestructura: La calidad es una política de la dirección y, por tanto, es imprescindible soportarla con su estructura propia. Una forma de proceder consiste en formar equipos de trabajo para definir a través de intensa participación y consenso lo siguiente:

- * filosofía de calidad de la empresa. Define el conjunto de valores y principios inspiradores de la acción.

- * Política de calidad. Define el conjunto de normas y reglas practicas.

- * Metas de calidad. Define las acciones, las fechas y los responsables de llevarlos a cabo.

* Estructura de calidad. Define a la unidad organizacional encargada de procurar que los planteamientos relacionados con la Calidad Total se convierta en la realidad de la empresa

c) Cultura de calidad. como una herramienta para lograr la calidad en base a la filosofía que caracterice a la comunidad y a la organización.

d) Metodología de la calidad. Al intentar metodizar la calidad nos proponemos un orden al cual puedan ser aplicadas las distintas técnicas

* Macrodiagramas. Se propone identificar al sistema organizacional en cuestión.

* Diseño estratégico. Dado que la estrategia se define "el conjunto de acciones orientadas a articular eficazmente la empresa con su medio ambiente", entonces resulta imprescindible precisar con vigor esas acciones articuladoras que definen el grado de eficacia de la empresa.

* Sistema cliente-proveedor externo. Este paso nos lleva a precisar a los integrantes de ese mundo con el cual se relaciona la empresa.

* Identificación de expectativas. Una vez conocidos los integrantes del sistema cliente-proveedor externo lo que procede es conocer las expectativas mutuas entre ellos y nuestra empresa.

* Medición de resultados. Una vez conocidas las expectativas, estas se transforman en diseño de resultados deseados por nuestro asistente-proveedor.

A estos resultados se les busca una forma de medición y se les establece sus respectivos indicadores.

* Retroalimentación. En este paso se crean cuadros de control, para metros o rangos de comportamientos.

* Despliegue de microdiagramas. Termina con esquemas de la función de ventas, compras, distribución, etc.

f) Técnicas de mejora. El propósito del movimiento de Calidad Total es la mejora continua.

Nadie, ninguna empresa, puede pasar por un proceso de Calidad Total sin ser transformado.

Tal como lo afirma un personaje de American Express:

"La gran calidad de hoy es, apenas la calidad mínima de mañana".

Esto nos indica que la auténtica ventaja competitiva es la calidad sin límites.

2.2.- CULTURA DE CALIDAD.

Una cultura es el conjunto de creencias, costumbres, hábitos y en general, formas de decir y hacer que caracterizan a una comunidad, en este caso la organización.

Es preciso identificar la filosofía y los valores aunque en la realidad es un proceso reeducativo intenso y tardado.

LA FILOSOFIA DE LA CULTURA DE CALIDAD.(2)

1.- "Nuestro objetivo es la satisfacción total de las necesidades y preferencias de los clientes".

Todo negocio tiene como objetivo principal el satisfacer las necesidades de los clientes. A toda satisfacción corresponde una necesidad, así que se deben crear necesidades y producir sus satisfactores.

2.- "Estando alerta y emprendiendo la acción aseguramos nuestro éxito actual y futuro".

Debemos de adoptar una actitud proactiva a los problemas a futuro y no esperar a que sucedan para actuar. Debemos estar pendientes, alertas, no ponernos a esperar a que nos pidan algo o a que nos lo soliciten.

3.- "Con calidad total logramos clientes de por vida".

Una persona con calidad es una persona rica y que enriquece todo lo que hace. Un individuo con calidad además de ejercer todas sus obligaciones posee un carácter amistoso, es atento y cortés con las demás personas. Hasta en el aspecto personal podemos pensar que nuestro cónyuge es un cliente para siempre, que debemos conservarlo satisfaciendo plenamente día a día.

4.- "Dando valor agregado a nuestro servicios logramos la excelencia".

Hacer que los demás sientan que reciben mucho más de lo que esta pagando o de lo que valen, significa dar un valor agregado a nuestros servicios. Seamos fuera de lo común y no unos mediocres

(2) La Cultura de la Calidad, por Fausto Fernandez Ponte, Periódico El Financiero del 9 de febrero de 1993

5.- *"Para la empresa su gente es su mayor riqueza".*

Debemos hacerles sentir que son seres ricos, con potencial extraordinario y responsables de explotar su propia riqueza.

6.- *"Basamos el logro de nuestro objetivos en el desarrollo del potencial infinito del hombre que estando en un estilo de liderazgo transformador".*

El logro del objetivo no puede obtenerse si el hombre no tiene calidad. En nuestra empresa estamos llamados a ser líderes. Debemos transformar a nuestro jefe, a los compañeros, a los clientes y así también a nuestra familia y a la sociedad.

7.- *"Generando prosperidad, paz y felicidad, cumplimos con nuestra misión histórica empresarial".*

Es una obligación generar utilidades, todos los seres humanos buscamos la felicidad como fin último, es decir la autorealización.

LOS VALORES DE LA CULTURA DE CALIDAD.

Espíritu de Servicio: La empatía es característica distintiva de la calidad. La calidad no es lo que a mí me gusta sino lo que satisface las expectativas de los clientes.

Visión Global de la Empresa: Dentro de una empresa con calidad todos los trabajadores tienen una idea clara del lugar donde trabajan, su contribución y aporte a nuestro país. Se preocupan por la ecología y comprenden su papel en la empresa y en la sociedad.

Dominio del Trabajo: Una característica sobresaliente de la calidad es el trabajo bien hecho. Se debe comprender que todo trabajo es un proceso, es dinámico y se debe mantener en control y mejora continua.

Cumplimiento: El cumplimiento de los servicios que ofrece una empresa es una característica importante para tener calidad. Se debe cumplir lo que se promete y hacer lo que se dice.

Honestidad: La responsabilidad se plasma en la responsabilidad hacia lo que planean y administran. Se logra una absoluta transparencia en el ambiente y no hay temor, ni se necesita de supervisión.

Participación: La totalidad del personal se siente parte de la organización. Cada persona está integrada a equipos de trabajo en los que comparte sus conocimientos, experiencias, éxitos y fracasos. Aprenden y crecen juntos.

Comunicación: Hay libertad para expresarse, se siente cordialidad, franqueza y la apertura facilita la creatividad, la aportación de sugerencias y de proyectos que conduzcan al mejoramiento continuo.

Oportunidad: Debe de existir una igualdad de oportunidades, en donde el ascenso sea como un reconocimiento a la capacidad, productividad y creatividad. Una empresa con calidad elige a sus futuros miembros con mayor exigencia y profesionalismo, un personal de calidad

2.3.- IMPLEMENTACION DE LA CULTURA DE CALIDAD.

Existen algunas actividades básicas para lograr implementar la cultura de calidad en una empresa, las cuales deberían formar parte de toda empresa ya sea grande o pequeña.

Compromiso de la Alta Dirección. Una compañía refleja la personalidad de sus altos directivos. El proceso de mejoramientos dentro de una empresa se inicia con los principales directivos, progresa en proporción directa al grado de compromisos que estos muestren.

Consejo Directivo del Mejoramiento. Opera como un ingeniero en diseño del proceso de mejoramiento y dirige la puesta en marcha del mismo. Está constituido por un grupo de ejecutivos de primer nivel o sus representantes y sus ayudantes, encargados de estudiar el proceso y de adaptarlo a su entorno y necesidades de la compañía.

Participación Total de la Administración. Implica la participación activa y perceptible de todas y cada uno de los ejecutivos y supervisores de la organización. Esta capacitación debe iniciarse en la cima e ir eliminado todas las malas costumbres del pasado de cada nivel jerárquico antes de bajar al siguiente nivel.

Participación de los Empleados. El gerente es el responsable de adiestrar a sus miembros en el mismo empleo de las técnicas que el mismo aprendió.

Participación Individual. Aunque el trabajo en grupo es algo muy importante para el logro de los objetivos, no debemos olvidarnos de los individuos que conforman la organización. Debemos desarrollar sistemas que brinden a todos los individuos los medios para que contribuyan y que se les reconozcan sus aportaciones personales en favor del mejoramiento de la organización.

Equipos de Mejoramiento de los Sistemas. Está formado por personas que representan todas las áreas involucradas en el proceso. El equipo se mueve entre las distintas funciones para asegurarse de implantar un sistema operativo más eficaz.

Actividades con Participación. En todos los países modernos, pocas son las compañías que son independientes de algún cliente exterior. Los procesos no pueden ser exitosos si no se cuenta con las contribuciones de los proveedores.

Planes de Calidad a Corto Plazo y Estrategia de Calidad a Largo Plazo. Cada compañía debe desarrollar una estrategia de calidad a largo plazo. Así como también los planes a corto plazo que el grupo administrativo va llevar a cabo. Debemos detectar los problemas y con una administración productiva atacarlos, ya que se debe curar la enfermedad y no sus síntomas y la mayoría de las veces la enfermedad se encuentra en los sistemas de control de la empresa.

Sistemas de Reconocimiento. El sistema de mejoramiento pretende cambiar la forma de pensar y los errores. La mejor forma consiste en brindar un reconocimiento a los empleados por los éxitos logrados y estimularlos a que se esfuercen por alcanzar mejores niveles de desempeño.

Existen requisitos fundamentales que permiten el éxito del proceso de mejoramiento, y éstos son los siguientes:

- 1.- La aceptación de que el cliente es el elemento más importante del proceso.
- 2.- El compromiso a largo plazo por parte de la dirección de la empresa.
- 3.- El convencimiento de que sí hay forma de mejorar.
- 4.- El convencimiento de que es mejor prevenir los problemas que tratar de remediarlos.
- 5.- Enfoque administrativo, liderazgo y participación.
- 6.- El estándar de desempeño de cero errores.
- 7.- La participación de todos los empleados.
- 8.- Enfocar el mejoramiento en el proceso, no en las personas.
- 9.- La cooperación por parte de los proveedores.
- 10.- El reconocimiento a los éxitos.

2.4.- LA CALIDAD ORIENTADA AL CLIENTE.

El cliente es el rey: En el mercado de hoy el cliente es el rey, lo que ellos buscan es valor.

Esta palabra implica calidad y confiabilidad a un precio razonable. Los clientes son:

- * Son las personas más importantes para cualquier negocio.
- * No dependen de nosotros. Nosotros dependemos de ellos
- * No son una interrupción en nuestro trabajo. Son un fundamento.
- * Nos hacen un favor al venir a vernos. No nosotros a ellos al servirlos.
- * Forman parte de nuestro negocio. No son "gente de fuera".
- * Son algo más que estadísticas. Son seres humanos, con sentimientos y emociones igual que nosotros.
- * Son personas que llegan a nosotros con sus deseos y nuestro trabajo consiste en satisfacerlos.
- * Merecen que les demos trato más atento y cortés que podamos.
- * Representan el fluido vital de este negocio o de cualquier otro. Sin ellos nos veríamos forzados a cerrar.

REGLAS BASICAS ORIENTADAS A LOS CLIENTES.

Primera regla: "El control de la calidad no implica lograr la perfección. Implica la producción eficiente de la calidad que el mercado demanda". Es importante saber lo que el cliente desea, así como lo que necesita, para después poder satisfacerlo con calidad.

Segunda regla: "Exceder las expectativas de los clientes a un precio que les signifique valor y ofrecer un rendimiento consistente sin reparaciones ni excusas".

Tercera regla: "Eliminación de error". Es necesario una serie de marcas a lo largo del camino que sirvan para comparar y fomentar el progreso. Es un reto que nos obliga a ser mejores de los que ya éramos y nos sirve para mejorar lo que ya somos.

Cuarta regla: Todo mejoramiento se realiza "poco a poco", corrigiendo problemas individuales.

Quinta regla: Lograr la participación total de todos los empleados para así lograr el equilibrio entre la prevención de los problemas que se presentan para corregirlos y evitar que vuelvan a ocurrir.

Sexta regla: Identifica las partes responsables del proceso de mejoramiento de calidad. Ningún individuo, ningún departamento, ninguna organización goza de inmunidad a este respecto. Nadie esté exento.

Séptima regla: "Si el trabajo se hace bien desde un principio, se obtiene calidad y productividad al mismo tiempo". esto da por resultado una mejor calidad a un menor costo.

Un cliente siempre exigente: El cliente cada vez es más exigente debido a la gama de productos y servicios a los que se enfrenta. La percepción de la calidad varía de un cliente a otro y no es la misma para el comprador que para el proveedor.

La calidad de un servicio se percibirá de forma diferente según sea nuevo o muy difundido, que lo descubre el cliente o el usuario mismo. Frente a una igualdad de precios, el cliente tiende a elegir el que le ofrezca el mejor servicio.

CAPITULO 3.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

3.1.- Análisis y Evaluación de la Información por Pregunta.

A continuación se presenta una evaluación y análisis de cada pregunta que conforman el cuestionario.

1.-¿ CONSIDERA USTED QUE EL GRADO DE SATISFACCION QUE OBTIENE AL TRABAJAR EN EL BANCO SE MANIFIESTE EN SU ACTITUD LABORAL AL PRESTAR LOS SERVICIOS AL CLIENTE.?

CALIFICACION 4.3

Los funcionarios bancarios consideran que casi siempre el grado de satisfacción que obtienen al trabajar en el banco lo manifiestan en su actitud laboral al prestar los servicios al cliente.

2.-¿ ESTA USTED SATISFECHO CON LAS ACCIONES QUE LLEVA A CABO EN SU TRABAJO ?

CALIFICACION 4.2

Los funcionarios bancarios consideran que casi siempre están satisfechos con las acciones que llevan a cabo en su trabajo.

3.-¿ EL TRABAJAR EN EL BANCO REPRESENTA PARA USTED SATISFACER SUS NECESIDADES Y QUE LE PROPORCIONA LA CALIDAD DE VIDA QUE USTED DESEA ?

CALIFICACION 3.2

Los funcionarios bancarios consideran que regularmente el trabajar en el banco satisface sus necesidades y le proporciona la calidad de vida que desean.

4.-¿ CONSIDERA QUE EL TRABAJO EN EL BANCO ES INTERESANTE Y SATISFACTORIO DE TAL FORMA QUE SE ESFUERZA USTED EN LOGRAR UNA BUENA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE PROPORCIONA ?

CALIFICACION 4.6

Los funcionarios bancarios consideran que siempre su trabajo es interesante y satisfactorio de tal forma que se esfuerzan en lograr una buena calidad en el servicio que proporcionan a los clientes.

5.-¿ CONSIDERA USTED QUE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL BANCO A SUS CLIENTES TIENEN LA CALIDAD QUE ESTOS ESPERAN ?

CALIFICACION 3.7

Los funcionarios bancarios consideran regularmente y muy poco casi siempre, los servicios que ofrece el banco a sus clientes tienen la calidad que estos esperan.

6.-¿ CONSIDERA USTED QUE LOS SISTEMAS DE REMUNERACION AL PERSONAL DEL BANCO, VAN DIRIGIDOS A LOGRAR UNA ACTITUD LABORAL DE CALIDAD ?

CALIFICACION 3.6

Los funcionarios bancarios consideran que regularmente los sistemas de remuneración al personal del banco, van dirigidos a lograr una actitud laboral de calidad.

7.-¿ CREE USTED QUE LAS FUNCIONES QUE REALIZA EN EL BANCO HACEN SENTIR A LOS CLIENTES QUE SE TRABAJA PARA ELLOS Y QUE ESTAN INTERESADOS EN ELLOS?

CALIFICACION 4.3

Los funcionarios bancarios consideran que casi siempre las funciones que realizan en el banco hacen sentir a los clientes que se trabaja para ellos y que están interesados en ellos.

8.-¿ CONSIDERA USTED QUE LAS ACCIONES QUE LLEVA A CABO EN EL BANCO CUMPLEN CON LA EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES ?

CALIFICACION 4.1

Los funcionarios bancarios consideran que casi siempre las acciones que llevan a cabo en el banco cumplen con las expectativas de los clientes.

9.-¿ CONSIDERA USTED QUE EL SERVICIO BANCARIO QUE PROPORCIONA A SUS CLIENTES LOGRA QUE ESTOS SIGAN SIENDO CLIENTES DEL BANCO ?

CALIFICACION 4.1

Los funcionarios bancarios consideran que casi siempre el servicio bancario que se les proporciona a los clientes logra que estos sigan siendo clientes del banco.

10.-¿ CONSIDERA USTED QUE EL BANCO ESTA A LA VANGUARDIA EN DETECTAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y TOMAR LAS ACCIONES NECESARIAS PARA SATISFACERLOS DE MANERA OPTIMA ?

CALIFICACION 3.9

Los funcionarios bancarios consideran que casi siempre el banco esta a la vanguardia en detectar las necesidades de los clientes y tomar las acciones necesarias para satisfacerlos de manera optima.

11.-¿ CONSIDERA USTED QUE SUS ACTOS Y ACTITUDES FRENTE A SUS CLIENTES REFLEJAN UN COMPROMISO DE CALIDAD PARA ELLOS ?

CALIFICACION 4.4

Los funcionarios bancarios consideran que casi siempre sus actos y actitudes frente a sus clientes reflejan un compromiso de calidad para ellos.

12.-¿ CONSIDERA USTED QUE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL BANCO CUMPLEN CABALMENTE CON LOS OFRECIDOS ?

CALIFICACION 3.9

Los funcionarios bancarios consideran que casi siempre los servicios que presta el banco cumplen cabalmente con los ofrecidos.

13.-¿ CONSIDERA USTED QUE LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE PROPORCIONA EL BANCO SON ADECUADOS PARA SATISFACER PLENAMENTE A LOS CLIENTES ?

CALIFICACION 3.6

Los funcionarios bancarios consideran que regularmente los sistemas de trabajo que proporciona el banco son adecuados para satisfacer plenamente a los clientes.

14.-¿ CONSIDERA USTED QUE LOS SISTEMAS DE REMUNERACION EN EL BANCO AL PERSONAL ESTAN DE ACUERDO AL ESFUERZO, EFICIENCIA, RESPONSABILIDAD Y CONDICIONES DE TRABAJO PARA CADA PUESTO ?

CALIFICACION 3.1

Los funcionarios bancarios consideran que regularmente los sistemas de remuneración en el banco al personal están de acuerdo al esfuerzo, eficiencia, responsabilidad y condiciones de trabajo para cada puesto.

15.-¿ CONSIDERA USTED QUE LAS POLITICAS SALARIALES DEL BANCO LOGREN QUE LOS TRABAJADORES TENGAN UNA ACTITUD LABORAL POSITIVA ANTE LOS CLIENTES?

CALIFICACION 3.1

Los funcionarios bancarios consideran que regularmente las políticas salariales del banco logren en ellos una actitud laboral positiva ante los clientes.

16.-¿ CONSIDERA DETERMINATE QUE EL SALARIO QUE PERCIBE LOGRE EN USTED UNA ACTITUD POSITIVA ANTE LOS CLIENTES ?

CALIFICACION 3.1

Los funcionarios bancarios consideran regularmente al salario como determinante para que logre en ellos una actitud positiva ante los clientes.

17.-¿ ESTA USTED DE ACUERDO QUE SU SALARIO ESTA EQUITATIVAMENTE REMUNERADO EN RELACION AL ESFUERZO REALIZADO EN EL ?

CALIFICACION 3.1.

Los funcionarios bancarios consideran que regularmente su salario esta equitativamente remunerado en relación al esfuerzo realizado en él.

18.-¿ CONSIDERA USTED QUE EN EL BANCO SE BRINDAN OPORTUNIDADES PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS TRABAJADORES Y PUEDAN ESTOS OCUPAR PUESTOS SUPERIORES ?

CALIFICACION 4.1

Los funcionarios bancarios consideran que casi siempre en el banco se brindan oportunidades para el desarrollo integral de los trabajadores y puedan estos ocupar puestos superiores.

19.-¿ CONSIDERA USTED QUE EN EL BANCO SE DESARROLLA Y MANTIENE UN REGLAMENTO DE TRABAJO EFECTIVO PARA CREAR Y PROMOVER RELACIONES DE TRABAJO ARMONIOSAS ?

CALIFICACION 4.1

Los funcionarios bancarios consideran que casi siempre en el banco se desarrolla y mantiene un reglamento de trabajo efectivo para crear y promover relaciones de trabajo armoniosas.

20.-¿ EN EL BANCO SE LE ASIGNA AL TRABAJADOR UN PUESTO CLARA Y PRECISAMENTE DEFINIDO EN CUANTO A SUS RESPONSABILIDADES OPERACIONES Y CONDICIONES DE TRABAJO ?

CALIFICACION. 3.6

Los funcionarios bancarios consideran que regularmente en el banco se le asigna al trabajador un puesto clara y precisamente definido en cuanto a sus responsabilidades, operaciones y condiciones de trabajo.

21.-¿ CONSIDERA USTED QUE EN EL BANCO SE BUSCA ASIGNAR A LOS TRABAJADORES EN LOS PUESTOS EN QUE MEJOR UTILICEN SUS CAPACIDADES ?

CALIFICACION 3.8

Los funcionarios bancarios consideran que casi siempre en el banco se busca asignar a los trabajadores en los puestos en que mejor utilicen sus capacidades.

22.-¿ CONSIDERA USTED QUE EN EL BANCO SE ANALIZAN LAS HABILIDADES Y CAPACIDADES DE LOS SOLICITANTES A FIN DE DECIDIR SOBRE BASES OBJETIVAS CUALES TIENEN MAYOR POTENCIAL PARA EL DESEMPEÑO DE UN PUESTO VACANTE ?

CALIFICACION 3.5

Los funcionarios bancarios consideran que regularmente en el banco se analizan las habilidades y capacidades de los solicitantes a fin de decidir sobre bases objetivas cuales tienen mayor potencial para el desempeño de un puesto vacante.

ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

3.2.- Análisis y Evaluación de la Información por Variable.

Variables Aplicadas a los Funcionarios Bancarios:

ACTITUD LABORAL. Los funcionarios bancarios consideran que casi siempre el grado de satisfacción que obtienen al trabajar en el banco lo manifiestan en su actitud laboral al prestar los servicios al cliente, están satisfechos con las acciones que llevan a cabo en su trabajo, regularmente el trabajar en el banco satisface sus necesidades y le proporciona la calidad de vida que desean y consideran que siempre su trabajo es interesante y satisfactorio de tal forma que se esfuerzan en lograr una buena calidad en el servicio que proporcionan a los clientes.

CALIDAD LABORAL. Los funcionarios bancarios consideran que casi siempre los servicios que ofrece el banco a sus clientes tienen la calidad que estos esperan, regularmente los sistemas de remuneración al personal del banco, van dirigidos a lograr una actitud laboral de calidad y las funciones que realizan en el banco hacen sentir a los clientes que se trabaja para ellos y que están interesados en ellos, por lo que las acciones que llevan a cabo en el banco cumplen con las expectativas de los clientes y casi siempre el servicio bancario que se les proporciona a los clientes logra que estos sigan siendo clientes del banco.

SERVICIOS BANCARIOS. Los funcionarios bancarios consideran que casi siempre el banco está a la vanguardia en detectar las necesidades de los clientes y tomar las acciones necesarias para satisfacerlos de manera óptima, ya que casi siempre sus actos y actitudes frente a sus clientes reflejan un compromiso de calidad para ellos y así los servicios que presta el banco cumplen cabalmente con los ofrecidos, los sistemas de trabajo que proporciona el banco son adecuados para satisfacer plenamente a los clientes.

SUELDOS. Los funcionarios bancarios consideran como regular los sistemas de remuneración en el banco al personal están de acuerdo al esfuerzo, eficiencia, responsabilidad y condiciones de trabajo para cada puesto, ya que consideran que regularmente las políticas

salariales del banco logran en ellos una actitud laboral positiva ante los clientes y logran en ellos una actitud positiva ante los clientes y consideran que su salario esta equitativamente remunerado en relación al esfuerzo realizado en él.

ADMINISTRACION DE PERSONAL. Los funcionarios bancarios consideran que casi siempre en el banco se brindan oportunidades para el desarrollo integral de los trabajadores y puedan estos ocupar puestos superiores, en el banco se desarrolla y mantiene un reglamento de trabajo efectivo para crear y promover relaciones de trabajo armoniosas, se le asigna al trabajador un puesto clara y precisamente definido en cuanto a sus responsabilidades, operaciones y condiciones de trabajo, buscando asignar a los trabajadores en los puestos en que mejor utilicen sus capacidades y habilidades a fin de decidir sobre bases objetivas cuales tienen mayor potencial para el desempeño de un puesto vacante.

3.3.-CONCLUSION GENERAL DE LA INVESTIGACION.

La investigación como se dijo al principio, se llevó a cabo en BANCO MEXICANO S.A., a los funcionarios bancarios; el objetivo presentado al principio de este trabajo es demostrar que la falta de actitud de calidad en los servicios por parte de los funcionarios bancarios se debe a una mala política de sueldos y salarios, así como una mala administración de los recursos humanos.

Los resultados arrojados en la Investigación nos permiten conocer los puntos de vista de los funcionarios bancarios.

Los resultados en relación con los funcionarios bancarios manifiestan lo siguiente; casi siempre el grado de satisfacción que obtienen al trabajar en el banco lo manifiestan en su actitud laboral al prestar los servicios al cliente y consideran que casi siempre están satisfechos con las acciones que llevan a cabo en su trabajo ya que regularmente el trabajar en el banco satisface sus necesidades y le proporciona la calidad de vida que desean y consideran que siempre su trabajo es interesante y satisfactorio de tal forma que se esfuerzan en lograr una buena calidad en el servicio que proporcionan a los clientes.

Consideran regularmente y muy poco que los servicios que ofrece el banco a sus clientes tienen la calidad que estos esperan debido a que regularmente los sistemas de remuneración al personal del banco, van dirigidos a lograr una actitud laboral de calidad, y casi siempre las funciones que realizan en el banco hacen sentir a los clientes que se trabaja para ellos y que están interesados en ellos, así casi siempre las acciones que llevan a cabo en el banco cumplen con las expectativas de los clientes y consideran que casi siempre el servicio bancario que se les proporciona a los clientes logra que estos sigan siendo clientes del banco.

Los funcionarios bancarios consideran que casi siempre el banco esta a la vanguardia en detectar las necesidades de los clientes y tomar las acciones necesarias para satisfacerlos de manera optima, y consideran que casi siempre sus actos y actitudes frente a sus clientes reflejan un compromiso de calidad para ellos, consideran que casi siempre los servicios que presta el

banco cumplen cabalmente con los ofrecidos. Regularmente los sistemas de trabajo que proporciona el banco son adecuados para satisfacer plenamente a los clientes.

Consideran que regularmente los sistemas de remuneración en el banco al personal están de acuerdo al esfuerzo, eficiencia, responsabilidad y condiciones de trabajo para cada puesto, regularmente las políticas salariales del banco logran en ellos una actitud laboral positiva ante los clientes, consideran regularmente al salario como determinante para que logre en ellos una actitud positiva ante los clientes y consideran que regularmente su salario esta equitativamente remunerado en relación al esfuerzo realizado en él.

Sin embargo, casi siempre en el banco se brindan oportunidades para el desarrollo integral de los trabajadores y puedan estos ocupar puestos superiores y usualmente en el banco se desarrolla y mantiene un reglamento de trabajo efectivo para crear y promover relaciones de trabajo armoniosas. Regularmente en el banco se le asigna al trabajador un puesto clara y precisamente definido en cuanto a sus responsabilidades, operaciones y condiciones de trabajo, buscando asignar a los trabajadores en los puestos en que mejor utilicen sus capacidades y habilidades a fin de decidir sobre bases objetivas cuales tienen mayor potencial para el desempeño de un puesto vacante.

Como conclusión, podemos decir que los funcionarios bancarios consideran regularmente al salario como un factor determinante para que logre en ellos una actitud positiva ante los clientes.

Sin embargo, consideran que existe una actitud de calidad en los servicios que estos prestan, debido a una buena administración de los recursos humanos.

Consideran que existe poca equidad en los salarios con relación al esfuerzo realizado para llevar la calidad en el servicio a los clientes.

No obstante lo anterior, si obtienen satisfacción en su trabajo y se esfuerzan en proporcionar un servicio de calidad a los clientes logrando satisfacer las expectativas de estos por todo lo anterior, podemos decir en relación a la hipótesis planteada en esta investigación que esta se cumple parcialmente dado que, aunque hay desacuerdo en las políticas de salarios, no existe

una falta de actitud de calidad en los servicios bancarios por parte de los funcionarios dado que estos manifiestan que están a gusto con la forma de dirección de los recursos humanos que se lleva a cabo en el **BANCO MEXICANO S.A.**

BIBLIOGRAFIA

- * LA BANCA PASADO Y PRESENTE
ENSAYOS DEL CIDAC
COLECCION DE ECONOMIA
- * EL NUEVO SISTEMA FINANCIERO MEXICANO
FRANCISCO BORJA MARTINEZ
PRIMERA EDICION
FONDO DE CULTURA ECONOMICA
- * EL PLACER DE SERVIR CON CALIDAD
RON McCANN
TERCERA REEMPRESION
JUNIO 23, 1992
EDITORIAL PAX MEXICO
- * ¿QUE ES EL CONTROL TOTAL DE CALIDAD?
KAORU ISHIKAWA
PRIMERA EDICION
GRUPO EDITORIAL NORMA INTERES GENERAL
- * HACIA UN MODELO DE CALIDAD
JUAN JOSE LARIOS GUTIERREZ
GRUPO EDITORIAL IBEROAMERICANA
ENERO 1990
- * EN BUSCA DE LA EXCELENCIA
THOMAS J. PETERS Y ROBERT H. WATERMAN Jr.
EDITORIAL NORMA S.A.
- * PERIODICO EL FINANCIERO:
 - CALIDAD TOTAL: BUSCANDO DEFINICIONES PARA EVITAR DESASTRES.
FECHA: MIERCOLES 9 DE MARZO DEL 1994.
 - CALIDAD TOTAL: UNA NUEVA CIVILIZACION EN EL SIGLO XXI.
FECHA: VIERNES 19 DE NOVIEMBRE DE 1993.
 - LA CALIDAD, ¿UNA ACTITUD?
FECHA: MARTES 1 DE MARZO DE 1994.
 - BUSCAR LA CALIDAD TOTAL: TAREA EMPRESARIAL.
FECHA: LUNES 27 DE SEPTIEMBRE DE 1993.
 - COMO PERCIBE EL CLIENTE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.
FECHA: MARTES 5 DE OCTUBRE DE 1993.
 - LA CULTURA DE LA CALIDAD.
FECHA: MARTES 9 DE FEBRERO DE 1993.