

RESUMEN

En abril 2013, concluyó con verdadero éxito la integración de dos entidades financieras las cuales son Banco Universal Unibanco y Banco Solidario, dicho proceso inicio en el año 2006 los cuales ha permitido estandarizar sus procesos con el único objetivo de atender a la población ecuatoriana con servicios financieros acorde a sus necesidades, contribuyendo así a mejorar su calidad de vida.

El enfoque que tiene el Banco con sus clientes es: Dar créditos de libre disponibilidad (Créditos de consumo), crédito microempresarial individual, urbano y rural, tarjetas de débito y crédito, cuentas corrientes de ahorros e inversiones y crédito con garantía en joyas.

Banco Solidario S.A. cuenta con 68 Agencias y Sucursales a nivel nacional dentro de las cuales existen 7 oficinas especializadas en microcrédito.

Por lo cual se efectuó un análisis y levantamiento de Procesos está efectuando esta ardua tarea para mejorar los procesos. Por tal razón y para el desarrollo de este proyecto y el beneficio de banco Solidario se propuso un diseño de mejoramiento al proceso de administración de cajeros automáticos y canal externo Banred para aportar a la productividad del Banco enfocados a satisfacer las necesidades del cliente con procesos optimizados, personal capacitado y la optimización de los recursos.

Actualmente Banco Solidario S.A. tiene la necesidad de mejorar sus procesos internos, los cuales desde el nacimiento del nuevo Banco integrado los mismos no han sido actualizados completamente por lo que a División de los procesos de administración de cajeros automáticos y canal externo Banred con el fin de efectuar un diagnóstico a la División de Operaciones en: Direccionamiento, procesos, talento humano, estructura orgánica, estructura tecnológica y los costos operativos.

Dicho proyecto concluye con una propuesta de mejoramiento para Banco Solidario S.A. a través de la División de Operaciones contribuyendo a que las actividades que se realizan en dichos procesos sean productivas y eficientes, enfocadas a satisfacer las necesidades del cliente interno y externo. Finalmente se efectúan una propuesta de implementación de dicha mejora para la División de Operaciones en Banco Solidario S.A. con recomendaciones para el mejoramiento.

PALABRAS CLAVES:

- **PROCESOS**
- **MEJORAMIENTO**
- **CLIENTES**
- **CAJEROS AUTOMÁTICOS**
- **TRANSACCIONES**