

*Galileo*  
UNIVERSIDAD

La Revolución en la Educación

**IDEA**  
UNIVERSIDAD GALILEO

**UNIVERSIDAD GALILEO  
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS, INFORMÁTICA  
Y CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN  
INSTITUTO DE EDUCACION ABIERTA**

**GESTIÓN EMPRESARIAL**

**“Tecnología para consolidación de deudas de clientes en  
Banco G&T Continental”**

**PRESENTADO POR:**

**Heidy Mishel Rucal Alvarez  
Carné IDE 14133004**

Previo a optar el grado académico de:  
LICENCIATURA EN TECNOLOGIA Y  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Guatemala, 28 de Diciembre de 2022

**CODIGO DE APROBACIÓN: 174-281222**

## ÍNDICE

ÍNDICE .....	0
INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVOS .....	5
Banco gyt continental .....	6
Estructura organizacional:.....	10
Tecnología: .....	11
Ventas anuales: .....	12
Clientes: .....	13
Mercado: .....	14
Competencia: .....	15
Producto o servicio: .....	16
Promoción y publicidad:.....	20
DIAGNOSTICO EMPRESARIAL .....	22
Factores Internos: .....	22
1. Accionistas: .....	22
2. Empleados: .....	23
3. Clientes. ....	24
4. Proveedores. ....	25
Factores externos: .....	26
1. Gobierno.....	26
2. Economía: .....	27
3. Geografía. ....	28
4. Demografía.....	29

5. Tecnología.....	30
ANÁLISIS DE LA CADENA DE VALOR.....	32
Actividades primarias: .....	33
Actividades de soporte:.....	38
Análisis de los Principales Procesos:.....	40
1. Planeación: .....	40
2. Organización:.....	41
3. Dirección:.....	42
4. Control Interno .....	43
5. Ventas: .....	44
6. Producción o Servicios: .....	45
7. Finanzas y Contabilidad. ....	46
8. Mercadeo: .....	48
9. Logística Interna y Externa:.....	48
10. Contabilidad: .....	49
11. Tecnología y Sistemas. ....	50
12. Otros procesos primarios según el tipo de empresa. ....	50
Fortalezas: .....	51
Oportunidades: .....	52
Debilidades: .....	53
Amenazas:.....	54
PRINCIPALES PROBLEMAS EMPRESARIALES .....	55
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA EMPRESARIAL .....	59
Análisis de Pareto: .....	59
Principales causas del problema: .....	60

Hallazgos: .....	61
Evidencias:.....	62
PLANTEAMIENTO DE LA SOLUCIÓN .....	63
Ventajas: .....	63
1. Corto plazo. ....	63
2. Mediano plazo. ....	63
3. Largo plazo.....	63
ANÁLISIS DE LA SOLUCIÓN .....	64
Análisis de los requerimientos operativos: .....	64
Análisis de los requerimientos técnicos: .....	64
Análisis de los requerimientos legales: .....	65
Análisis de los requerimientos ambientales: .....	65
Análisis de los requerimientos financieros: .....	66
ANÁLISIS DE PROVEEDORES.....	68
ANÁLISIS DE DECISIÓN .....	68
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIÓN .....	71
ANEXOS.....	72
RESUMEN EJECUTIVO.....	72
COTIZACIONES.....	81
Bibliografía.....	91

## **INTRODUCCIÓN**

En el proyecto de graduación se aplicarán conocimientos recibidos por la universidad galileo en el ámbito administrativo, tecnológico, Procesos actuales y situación foda ya que tomando en cuenta los temas mencionados podremos analizar de una manera clara la situación actual de una empresa, se utilizará una empresa reconocida guatemalteca que ayuda a las familias guatemaltecas a cumplir sueños, siendo ella banco gyt continental.

Es una empresa la cual se analiza en toda su estructura, detectando inconsistencias que presenta en su actualidad, para poder brindar una solución que se adecue a su presupuesto, que sea una fuente de crecimiento y que ayude a sus clientes de una manera eficiente y eficaz para poder lograr mayor captación de clientes.

En cada análisis que se hace de la empresa, se aplicara las diferentes herramientas de diagnóstico, obtenidas y aprendidas en los cursos administrativos, para poder tener la habilidad de detectar los problemas empresariales y dar soluciones adecuadas

## **OBJETIVOS**

1. Dar a conocer la habilidad que poseo al realizar un diagnóstico empresarial, realizando este proyecto de manera profesional para poder graduarme de licenciatura en tecnología y administración de empresas.
2. Promover conocimientos adquiridos de los cursos recibidos en la universidad con el desarrollo del proyecto en cada tema, brindando soluciones adecuadas a cada situación de la empresa
3. Cambiar de forma favorable las deficiencias de la empresa con el desarrollo adecuando de la estructura organizacional

## **BANCO GYT CONTINENTAL**

Abriendo brecha en el financiamiento de vivienda y el ahorro, Banco G&T cobra vida en 1962. Más tarde en 1990, un grupo de empresarios vanguardistas daba vida a Banco Continental. La nueva institución se caracterizaba por su dinamismo, enfoque de servicio al cliente, productos innovadores. El año 2001 concretan una alianza estratégica para convertirse en Grupo Financiero G&T Continental, y en 2006 se convierte en el primer banco guatemalteco en crecer hacia Centroamérica. Con operaciones en El Salvador, Costa Rica y en Panamá, reafirmando su visión de: Crecer y hacer crecer, generando riqueza”.

G&T Continental, está posicionado dentro de los tres bancos más grandes de Guatemala y es reconocido como una institución sólida y confiable que acompaña cada una de las etapas de la vida de los guatemaltecos. Además de la franca reputación como banco del ahorro, es reconocidos por los clientes como “El Banco de tu vida”.<sup>1</sup>

### **Propuesta comercial:**

En G&T Continental están convencidos que el primer paso para el desarrollo del país es promover el crecimiento del capital de las familias, es por lo que la punta de lanza del portafolio son los productos de ahorro. Con una campaña “Ahorra o Nunca” busca generar conciencia sobre la importancia del ahorro e invitar a tomar una decisión hoy, para cambiar el futuro, poniendo a la disposición de los clientes opciones financieras que se adaptan a sus necesidades y constantemente está renovando.

En los últimos años, han innovado con el objetivo que el portafolio de productos y servicios pueda simplificar la vida de los clientes, brindando herramientas para

---

1

<https://www.gtc.com.gt/Portals/0/Documents/Manual%20de%20Gobierno%20Corporativo..pdf?ver=2018-06-18-101035-290>

realizar operaciones bancarias a distancia, desde la comodidad de su oficina u hogar, con total resguardo de la seguridad de sus cuentas.

Para los clientes de corte tradicional que prefieren realizar sus operaciones con la asistencia de un ejecutivo bancario, cuenta con más de 350 agencias y más de 3,000 agentes en toda Guatemala; así mismo es parte de 5B la red de cajeros más grande del país, lo que ha convertido en uno de los bancos con mayor cobertura para el pago de remesas familiares.

En Banco G&T Continental busca que los usuarios de remesas puedan cobrar o enviar fácilmente, tal y como si estuvieran haciéndolo directo con su familiar o ser querido. Sintiendo tranquilidad y agrado, pero lo más importante, apoyo en el hábito del ahorro para que el fruto del esfuerzo del migrante sea mayor en cada familia y que de esta manera puedan cumplir sus sueños y propósitos.

**Relación con la comunidad:**

el plan de Responsabilidad Social Empresarial inicia con un exitoso programa de inserción laboral para personas con capacidades diferentes. Adicionalmente apoya como socios fundadores a la Fundación Ayúdame a Vivir, que a través de su rifa anual Únete y voluntariados, se une como organización para salvar a cientos de niños con cáncer cada año. La Fundación G&T Continental es un brazo social y cultural que promueve artistas nacionales de toda índole.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> <https://imtconferences.com/grupo-gt-continental/>





**Objetivos:**

1. Ofrece un servicio eficiente y personalizado.
2. Ofrece al cliente expectativas de respaldo, seguridad confianza y confiabilidad.
3. Ofrece servicio financiero de excelencia
4. Fomentar en ahorro en los guatemaltecos,
5. Ayudar el crecimiento financiero familiar.

**Metas:**

Meta de ensueño: Ser el Banco Guatemalteco líder en servicio, eficiencia y agilidad apalancado en la transformación digital.<sup>6</sup>

**Estrategias:**

Hacer negocios con una visión de sostenibilidad en el largo plazo de manera responsable es una de las estrategias de tu banco, por ello, G&T Continental da especial atención a su programa de Responsabilidad Social Empresarial. Los ejes que integran el programa incluyen: salud, niñez, cultura, arte y comunidad.<sup>7</sup>

**Servicio:**

Ofrece a sus clientes un servicio de excelencia a sus clientes, siendo ágiles y eficientes con los clientes. <sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Fue obtenida en el gafete proporcionado por la institución

<sup>7</sup> [https://www.gtc.com.gt/banco-g-t-continental/-qui%C3%A9nes-somos/agg1300\\_selecttab/2](https://www.gtc.com.gt/banco-g-t-continental/-qui%C3%A9nes-somos/agg1300_selecttab/2)

<sup>8</sup> Elaborado por alumna: Heidy Rucal

## Estructura organizacional:

Dentro del Grupo Financiero G&T Continental se encuentran distintas áreas que generan sinergia para su crecimiento económico y desarrollo, siendo el Equipo de Talento Humano imprescindible dentro de la organización al ser la encargada de la gestión humana para la atracción y selección de los mejores perfiles. Para ello, el equipo de Talento Humano ha desarrollado distintas políticas de reclutamiento, selección, contratación y compensación salarial, que tienen como objetivo atraer, retener y promover el desarrollo de colaboradores altamente calificados y motivados para incrementar la competitividad de la organización. Asimismo, se basa en la metodología HAY, que tiene como finalidad alinear los puestos de la organización conforme a su contribución mediante la asignación de una puntuación relativa de acuerdo a los valores organizacionales. Lo anterior, permite realizar una evaluación objetiva del puesto y establecer una retribución económica con forme a su escala salarial,<sup>9</sup>

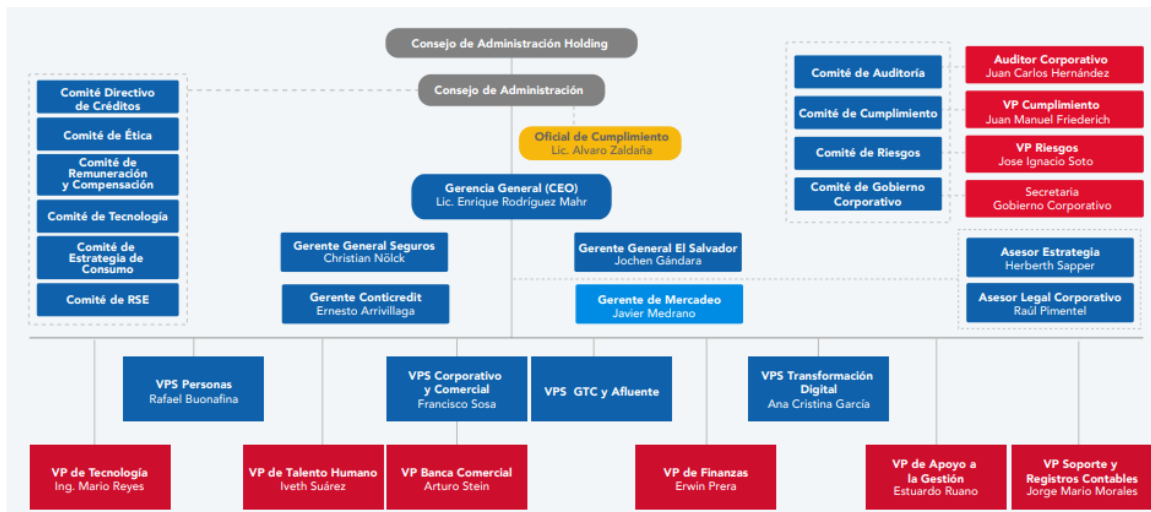
Gyt continental cuenta con las de 6000.00 empleados



<sup>9</sup>

<https://www.gtc.com.gt/Portals/0/Documents/Manual%20de%20Gobierno%20Corporativo..pdf?ver=2018-06-18-101035-290>

## ESTRUCTURA GENERAL / GRUPO G&T CONTINENTAL



**Elaborado por:** Junta directiva de la institución

**Autorizado por:** Junta Directiva de Banco Gyt Continental

**Fecha de autorización:** 01/12/2020<sup>10</sup>

### Tecnología:

Hecho de tecnología

Cuneta con sistemas, los cuales son herramientas de atención al cliente.

Entre los mismos mencionan los siguientes.

1. Sigma: es un sistema donde ingresan las gestiones de los productos activos del banco.
2. Portal financiero: es el sistema que utiliza la entidad financiera para validar información del cliente. (ingreso de gestiones de productos pasivos)
3. Banca electrónica: es una herramienta que brinda la institución, para que el cliente pueda manejar sus productos.
4. Maneja aplicaciones para uso de TC y TD: gtc pay, billeteras digitales, gtc smartwatch, gtc mall.<sup>11</sup>

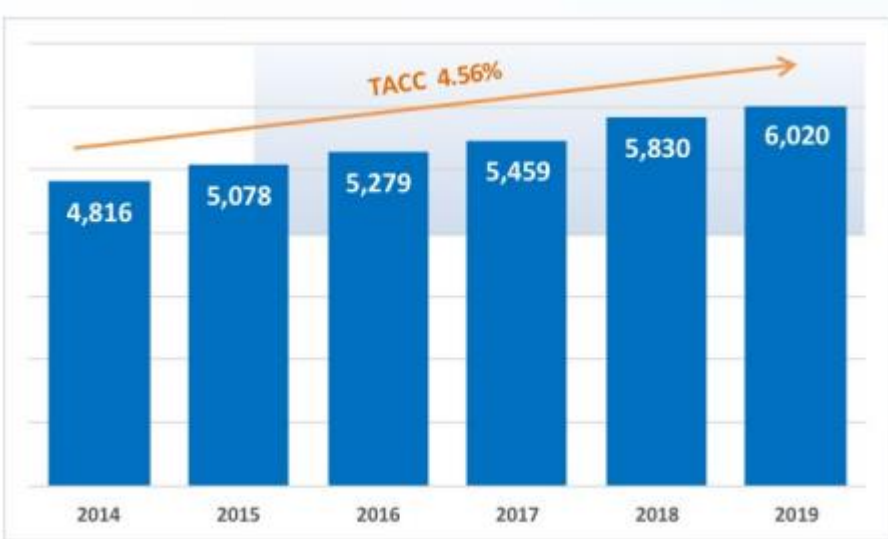
<sup>10</sup> <https://www.gtc.com.gt/Portals/0/GOBIERNO%20CORPORATIVO/Organigrama/Estructura-General-06042020.pdf?ver=2020-04-06-131218-093>

## Ventas anuales:

En las gráficas siguientes se muestran el crecimiento y fortalecimiento de capital en el grupo financiero.

Evolución del capital contable, 2014-2019.

Cifras en Millones de Q.<sup>12</sup>



<sup>11</sup> Elaboración de alumna, Heidy Rucal apoyado con la página de hechos de tecnología gyt.  
<https://ms-my.facebook.com/gtc/videos/845347869723200/>

<sup>12</sup>

<https://www.gtc.com.gt/Portals/0/Documents/Informe%20Gobierno%20Corporativo%202019.pdf?ver=2020-04-07-093408-570>

## **Cientes:**<sup>13</sup>

Banco gyt continental cuenta con mas de 1.8 millones de clientes y mas de 4000 puntos de servicio de los cuales 17 están en estados unidos. Brinda un servicio de excepción para que tengan experiencias inolvidables y nos refieran bien con amigos y familiares.

### 1. Cervecería Gallo



En la actualidad posee más de 10 000 colaboradores directos y más de 100 000 indirectos. La empresa continúa innovando e invirtiendo para hacer un adecuado uso de los recursos naturales y lograr un impacto favorable en las comunidades, sus colaboradores y su entorno.

La empresa cervecería le paga planilla a sus empleados por medio de cuenta planilla gyt, la cual es una oportunidad de colocar productos financieros a sus empleados.

### 2. CMI



Integrada por más de 40 mil colaboradores, con presencia en más de 15 países, mucho de ellos ubicados en la región de Latinoamérica y Estados Unidos.

Es una empresa bastante importante en Guatemala, la cual es una gran oportunidad para colocación de productos a los empleados con los que cuenta CMI.

---

<sup>13</sup> Elaboración, de alumno de acuerdo con el conocimiento de cliente mas importantes con los que cuenta banco gyt continental.

### 3. Público en general



Banco gyt continental, ofrece beneficios al público, con lo productos financieros con los que cuenta actualmente.

#### **Mercado:**

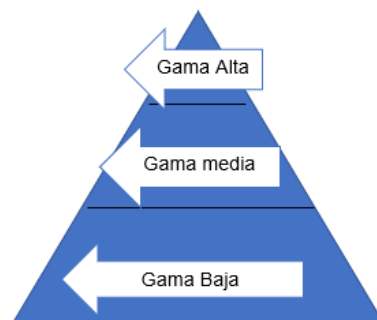
Más de 60 años de experiencia en el mercado financiero del país han permitido a Grupo Financiero G&T Continental profundizar en su relación con el cliente, lo cual abrió la brecha para la creación de productos y servicios innovadores. Es por lo que hoy en día sus empresas participan activamente en los planes de crecimiento de las familias guatemaltecas a través de Banco G&T Continental, su rama Seguros G&T, afianzadora, casas de bolsa y demás empresas, impulsando los motores de la economía nacional por medio de sus productos y servicios.

Conforman el mercado de acuerdo con nivel socio económico del cliente, <sup>14</sup>

Gama alta: es el mercado de ingresos altos en rangos de Q 25,000.00 en adelante

Gama media: es el mercado de ingresos medios en rangos de 5,000.00 a 24,999.99.

Gama baja: es el mercado de ingresos bajos, son salarios mínimos.



---

<sup>14</sup> <https://www.gtc.com.gt/seccion-nuestras-empresas>

**Competencia:** <sup>15</sup>

A continuación, se muestra la competencia mas fuerte para banco gyt continental.

	es uno de los bancos más grandes de Guatemala, que ofrece productos financieros.
	Ofrece productos financieros a su cliente con beneficios diferenciados
	Es un banco que está en crecimiento financiero, y ofrece diversos productos financieros a su cliente
	Es un banco competidor en transferencias regionales y ofrece productos financieros en el mercado

<sup>15</sup> Elaboración de alumno: Heidy Mishel Rucal Alvarez



**Producto o servicio:** <sup>16</sup>



Cuentas de ahorro.

	Sorteos mensuales de 100 ganadores de Q1,000.00 y un gran ganador que podrá elegir su premio. *Aplican Restricciones.
	Cuenta de ahorro a la vista para personas individuales y empresas.  Devenga tasa de interés según saldo promedio.
	Capitalización semestral de intereses. Promocional y kit de bienvenida.
	Hasta 4% de interés. Capitalización mensual de intereses.
	Hasta 2% de tasa de interés. Capitalización mensual de intereses
	Hasta 3% de tasa en interés. Capitalización mensual de intereses.  Acceso a seguro de vida





<sup>16</sup>[https://www.gtc.com.gt/personas/ahorros/agg1185\\_selecttab/3](https://www.gtc.com.gt/personas/ahorros/agg1185_selecttab/3)

## Cuentas monetarias


	<p>Cuenta de cheques que se adapta a cualquier necesidad -recomendable para planillas.</p> <p>Dirigida a: Personas Individuales y Jurídicas.</p>
	<p>Dirigida a: Personas Individuales y Jurídicas.</p> <p>Disponible en Quetzales y dólares.</p> <p>Opción de convertir tu Premier local en Premier internacional, para girar cheques en la región centroamericana.</p> <p>Capitalización mensual de interés</p>
	<p>Pago mensual de intereses según tabla.</p> <p>Capitalización mensual de intereses.</p> <p>Emisión de 1 chequera de 25 cheques al año sin costo.</p> <p>Acceso a nueva tarjeta de débito GTC sin contacto</p>
	<p>G&amp;T Total brinda beneficios únicos a través del USO de la tarjeta de Débito en establecimientos (10 consumos mensuales: Exoneración de cobro de membresía mensual de débito.</p> <p>Pago mensual de intereses según tabla y saldos promedios en la cuenta.</p>
	<p>Emisión de 1 chequera de 25 cheques al año sin costo.</p>

	<p>Entrega de estados de cuenta trimestral.</p> <p>Acceso a nueva tarjeta de débito GTC sin contacto</p>
	<p>Exclusiva colaboradores de empresas que manejan nómina con G&amp;T Continental.</p> <p>Emisión de 1 chequera de 25 cheques al año sin costo.</p> <p>Tarjeta de Débito GTC sin Contacto y sin costo al realizar 1 consumo en establecimientos al mes</p>
	<p>Pago de intereses según tabla.</p> <p>Capitalización mensual.</p> <p>Emisión de 1 chequera de 25 cheques al año sin costo.</p> <p>Condiciones preferenciales en créditos.</p>

créditos:

	Préstamo personal, para cumplir tus proyectos a tu medida.
	Obtén el préstamo de tu auto nuevo que siempre has soñado con GTC.
	Obtén el financiamiento de tu casa propia con una garantía de crédito FHA.
	Créditos Hipotecarios GTC te ayudan a obtener un inmueble o consolidar tus deudas.

Tarjetas de crédito

	La forma más práctica de pagar, mientras disfrutas de un mundo de posibilidades y beneficios adaptados a tu estilo de vida. Actualmente ofrece en marca MasterCard, en gamas de clásica, oro, platinum, infinite, back
--	--

**Promoción y publicidad:**

**Nombre comercial:** Banco Gyt Continental

**Slogan:** el banco de tu vida

**Promociones:**<sup>17</sup>

Al comprar con la tarjeta de crédito y débito el cliente adquiere descuentos en establecimientos. Estas promociones son actualizadas en cada semana, con diferentes establecimientos.



---

<sup>17</sup> <https://www.gtc.com.gt/personas/beneficios/beneficio-detallado>

## Publicidad<sup>18</sup>



1.

Cuenta con una pagina de facebook, con la informacion actualizada de los productos que ofrece



2.

Tiene anuncios constantes en el periodico

<https://elperiodico.com.gt/economia-2/empresa/2021/09/07/gt-continental-lanza-campana-hecho-de-guatemala-para-celebrar-el-bicentenario-de-independencia1/>



3.

[https://www.google.com/search?q=publicidad+por+medio+de+pancartas+en+banco+gyt+continental&rlz=1C1CHZN\\_esGT968GT968&sxsrf=AOaemVL6yvn\\_bDYvIZD-QH0INRSaf2sbfQ:1634437675817&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUKEwi73svostDzAhV1TTABHfn\\_AZEQ\\_AUoAXoECAEQAw&biw=1366&bih=625&dpr=1#imgrc=HmVAftFX65xl0M](https://www.google.com/search?q=publicidad+por+medio+de+pancartas+en+banco+gyt+continental&rlz=1C1CHZN_esGT968GT968&sxsrf=AOaemVL6yvn_bDYvIZD-QH0INRSaf2sbfQ:1634437675817&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUKEwi73svostDzAhV1TTABHfn_AZEQ_AUoAXoECAEQAw&biw=1366&bih=625&dpr=1#imgrc=HmVAftFX65xl0M)

colocan pancartas en puntos estrategicos para dar a conocer, los beneficios que ofrecen en sus diferentes productos.

<sup>18</sup> <https://www.facebook.com/gtc/>

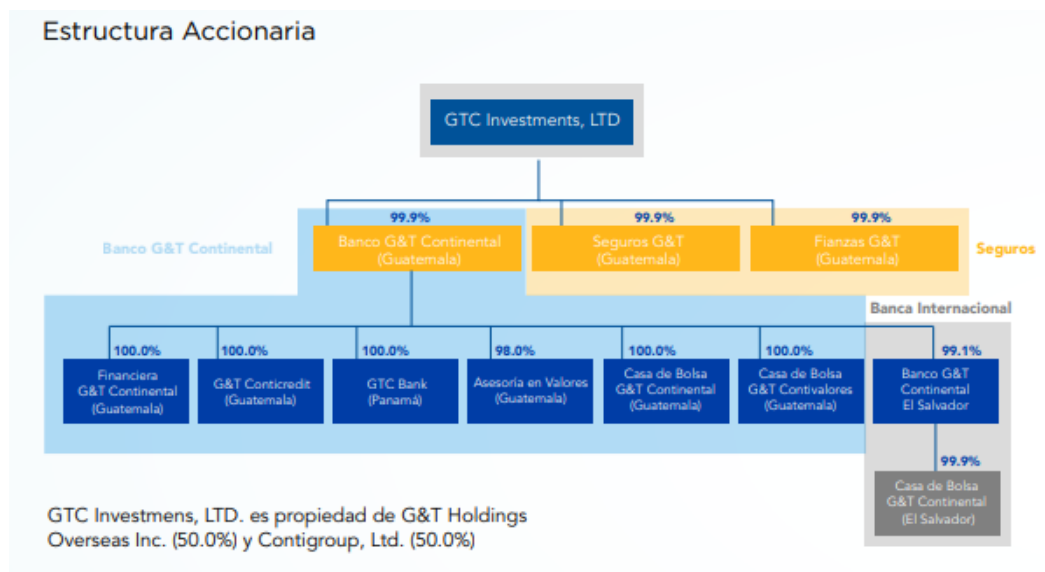
## DIAGNOSTICO EMPRESARIAL

### Factores Internos:

#### 1. Accionistas:

Banco gyt continental es una sociedad anónima, la cual esta conformada por varios accionistas, por motivos de confidencialidad no son accesibles sus datos, la información la maneja el consejo administrativo, quienes se encargan de mantener informado de la situación de la empresa y los proyectos.

Banco gyt continental está conformado por varias empresas en la cuales hizo fusión.



En el organigrama anterior se detalla de forma resumida como se conforman las acciones de la institución sobre las empresas que la conforman a su alrededor.<sup>19</sup>

19

<https://www.gtc.com.gt/Portals/0/Documents/Informe%20Gobierno%20Corporativo%202019.pdf?ver=2020-04-07-093408-570>

## 2. Empleados:

GyT Continental cuenta con más de 10,000 empleados en su planilla, los cuales están distribuidos en la amplia red de agencias y sus diferentes departamentos.<sup>20</sup>

Departamento	Cantidad	% Empleados
Gerencia	5	0.05
Comite Directivo de Creditos	3	0.03
Comite de Etica	7	0.07
Comite de Remuneraciones y Compensacion	6	0.06
Comite de Tecnologia	4	0.04
Comite Estrategia de Consumos	6	0.06
Comite de RSE	4	0.04
Comite de Auditoria	5	0.05
Comite de Cumplimiento	5	0.05
Comite de Riesgos	9	0.08
Comite de Gobierno Corporativo	5	0.05
Auditoria Interna Corporativa	12	0.11
VP Cumplimiento	9	0.08
VP Riesgos	8	0.08
Secretaria	5	0.05
VPS Personas	8,104	76.38
VPS Corporativa y Comercial	17	0.16
VPS GTC y Afluente	24	0.23
VPS Transformacion Digital	30	0.28
VP De Tecnologia	15	0.14
VP Talento Humano	12	0.11
VP Banca Comercial	2,267	21.37
VP Finanzas	17	0.16
VP Apoyo y Gestion	22	0.21
VP Soporte y Riesgos Contables	9	0.08
<b>Total</b>	<b>10,610</b>	

### Análisis:

Según el cuadro anterior se puede visualizar la manera en que los empleados están distribuidos en los diferentes departamentos que conforman la institución.

Banco gyT continental mantiene programas de apoyo para que los empleados tengan la oportunidad de crecimiento personal y laboral.

<sup>20</sup> <https://gt.linkedin.com/company/banco-g-t-continental>



### 3. Clientes.

Grupo financiero gyt continental cuenta con una gran cantidad de clientes que abarca el sector financiero de Guatemala y países centro americanos.

Cuenta con mas de 1.7 millones de clientes y usuarios que confían en el servicio financiero que le ofrece la institución.<sup>21</sup>

Clientes principales de banco gyt continental.

Cliente	Capital Invertido
Cerveceria Centroamericana	Q 43,500,000.00
Agua Pura Salvavidas	Q 32,250,000.00
APROFAM	Q 15,125,000.00
Farmacias GALENO	Q 10,400,000.00
Cementos Progreso	Q 10,050,000.00
Gasolineras PUMA	Q 9,880,625.00
DINANT de Centroamerica	Q 9,655,000.00
Agua Pura CIELO	Q 9,605,500.00
Funerales Señorial	Q 8,225,000.00
Constructora Castillo Mayo	Q 7,835,000.00

#### Análisis

los clientes que se muestran anteriormente son importantes y empresas reconocidas a nivel nacional e internacionalmente que muestran un capital importante confiado en la institución.

<sup>21</sup>[https://www.google.com/search?rlz=1C1CHZN\\_esGT968GT968&sxsrf=AOaemvLpEAu6Nd9DupwhMsSI-WC-7nFDfw:1635031222827&q=clientes+BANCO+G%](https://www.google.com/search?rlz=1C1CHZN_esGT968GT968&sxsrf=AOaemvLpEAu6Nd9DupwhMsSI-WC-7nFDfw:1635031222827&q=clientes+BANCO+G%26)

#### 4. Proveedores.

Banco gyt continental cuenta con proveedores que son importantes para los insumos que se manejan dentro de la institución.

PROVEEDORES
PROVAL
CANELLA
CAN-AM
EEGSA
PAPELERIA ARIMANI
TAS
PROHYHIENE
AGUA MARISCAL
EL EBANO
CLARO INTERNET
GBM

#### Análisis

Los proveedores que se mencionan anteriormente son las empresas que brindan servicio a banco gyt continental con los diferentes insumos que se necesitan para brindar un servicio de eficiencia dentro de la institución.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup><https://www.gtc.com.gt/Portals/0/Documents/Pol%C3%ADtica%20de%20relaci%C3%B3n%20con%20proveedores..pdf?ver=2018-06-18-102657-550>

## **Factores externos:**

### **1. Gobierno.**

- a. Decreto No. 6-2020: Derivado a la crisis sanitaria que afecto al país por la emergencia del COVID-19 en el 2020, el gobierno de Guatemala modificó el decreto 5-2020, con nuevas disposiciones que principalmente afectan a la libertad de locomoción de los habitantes de la Republica de Guatemala, consiste en la restricción de personas como de vehículos en restricción de horarios principalmente cuando los horarios de restricción eran reducidos afecto directamente a la institución en brindar servicio al público como los ingresos a la institución.<sup>23</sup>
- b. Decreto Gubernativo 05-2020: por pandemia de covid-19 iniciado en marzo 2020, el gobierno de Guatemala hizo público
- c. el estado de calamidad por el decreto antes mencionado, provoco que muchos clientes retiran sus ahorros o inversiones para no estar saliendo de casa a causa de esta calamidad.<sup>24</sup>
- d. Acuerdos Gubernativos 2020: por pandemia el gobierno de Guatemala decreto que no tenían que estar en aforo de personas en diferentes establecimientos con el fin que el virus no se propague, afecto que la institución no fuera visitada en las agencias de banco gyt continental, afecto la afluencia de transacciones y de clientes.<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/portaria/DLG6-2020.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/DLG6-2020.htm)

<sup>24</sup> <https://export.com.gt/covid-19/sites/default/files/pdf/2020-5/80901%20DECRETO%20GUBERNATIVO%205-2020.pdf>

<sup>25</sup> <https://minfin.gob.gt/legislacion-y-normas/acuerdos-gubernativos/acuerdos-gubernativos-2020>

## 2. Economía:

en el 2020 la economía guatemalteca tuvo una gran afectación por covi-19, según (MINECO), El ministro valladares indico, en Guatemala, 11 de junio de 2019. Las buenas perspectivas de crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) que podría alcanzar al cierre del 2019 entre 3% y 3.8% en medio de un año electoral, así como el incremento del flujo de remesas familiares, son algunos de los indicadores que demuestran el dinamismo y estabilidad de la economía nacional, afirmó el ministro de Economía.

En términos de la situación general de la economía y macroeconomía creo que es importante resaltar que las perspectivas son bastantes positivas”, afirmó el ministro Valladares y subrayó que pese a estar en medio de un proceso electoral próximo a cerrarse, “los agentes económicos están operando y reflejando buenos resultados”.

En temas de remesas Guatemala está a más de un 12% en el comparativo anual, lo cual viene a reafirmar la activación económica, puntualizó Valladares.

El ministro enfatizó que la estabilidad macroeconómica del país la han confirmado con cifras tanto el Banco de Guatemala (BANGUAT) como el Fondo Monetario Internacional (FMI), institución que recién estuvo de gira en el país como parte de las consultas anuales que realiza para conocer el estado de las economías de los países miembro. De acuerdo con el funcionario, el impulso a la agenda legislativa y los consensos logrados en el Congreso de la República han sido importantes. “Esta agenda va más allá de una agenda de gobierno como es el presupuesto. Es una agenda de nación y por eso es por lo que hemos trabajado fuertemente en las políticas económicas y en una agenda legislativa que permita la base que requiere los inversionistas para fijarse en Guatemala y traer sus capitales al país.”<sup>26</sup>

---

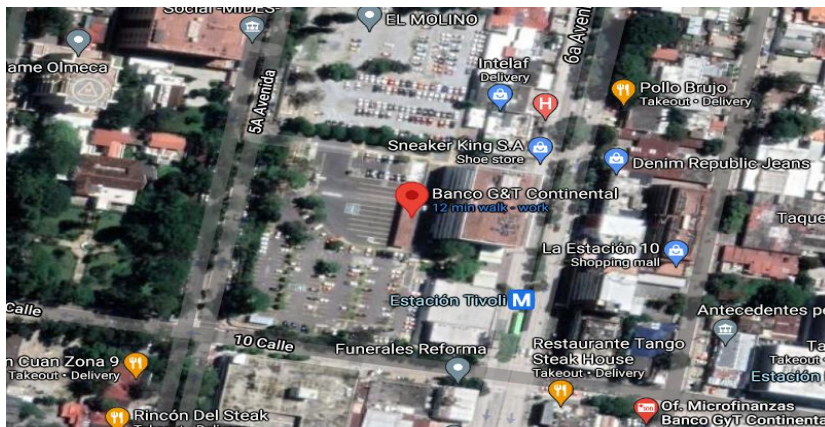
<sup>26</sup> <https://www.mineco.gob.gt/econom%C3%ADa-est%C3%A1-estable-y-es-din%C3%A1mica-afirma-ministro-valladares>

La activación económica ayuda a que Banco GYT Continental tenga crecimiento de ingresos a través de las remesas que ingresan al país ya que mucho de sus clientes manejan las remesas a través de la institución.<sup>27</sup>

### 3. Geografía.

Banco GYT Continental cuenta con agencias en puntos estratégicos para el servicio de los clientes. 85 agencias en el distrito metropolitano y 94 en el distrito departamental, para estar a disponibilidad del cliente para brindar un servicio de excelencia.

Actualmente su sede central está ubicada en 6 avenida 9-08 zona 9 de Guatemala.<sup>28</sup>



<sup>27</sup><https://elperiodico.com.gt/nacionales/2021/04/06/gobierno>

<sup>28</sup>Google Maps - <https://goo.gl/maps/wqp2TfeEPqRMVXL39>

#### 4. Demografía.

Banco gyt continental tiene una gran gama de productos financieros, adaptables a todo tipo de clientes.<sup>29</sup>

Su segmento es personas individuales y empresas

Reloj de población de Guatemala	
<b>18 421 812</b>	<b>Población actual</b>
<b>8 978 991</b>	Población masculina actual (48.7%)
<b>9 442 822</b>	Población femenina actual (51.3%)
<b>406 791</b>	Nacimientos este año
<b>1 185</b>	Nacimientos hoy
<b>79 596</b>	Muertes este año
<b>232</b>	Muertes hoy
<b>-22 763</b>	La migración neta este año
<b>-66</b>	La migración neta hoy
<b>304 432</b>	Crecimiento poblacional este año
<b>887</b>	Crecimiento poblacional hoy

En la gráfica anterior se muestra la población guatemalteca y es la oportunidad que tiene banco gyt continental de poder segmentar los productos en las personas.

Es una gran oportunidad de crecer más como institución y segmentar en el cliente que aún no forman parte del banco.

<sup>29</sup> <https://countrymeters.info/es/Guatemala>

## **5. Tecnología.**

Actualmente los bancos de Guatemala, está en constante mejora tecnológica en sus aplicaciones para poder brindar al cliente mejores experiencias, entre ellas las aplicaciones de servicio al cliente

Banco gyt continental está en constante innovación tecnológica para ofrecerle al cliente, un mejor servicios y atención. (tiene el lema de ir un paso adelante con la innovación para que la competencia no sea mejor que banco gyt continental).

la competencia está en innovación contante con las aplicaciones tecnológicas que le ofrece al cliente, para mejorar el servicio ofrecido, Entre ellos están:<sup>30</sup>

Kioscos digitales

Atm

Toma turnos

Banca electrónica

Diversas aplicaciones para TC.

---

<sup>30</sup> Análisis de alumno, Heidi Mishel Rucal alvaez





## ANÁLISIS DE LA CADENA DE VALOR

Banco gyt Continental

<p>Establecimiento: banco gyt continental cuenta con varios puntos de servicios en todo el país, estratégicamente para la atención de los clientes.</p>				
<p>Recurso humano: el personal que banco gyt continental tiene en las agencias está en capacitación constante por medio de una herramienta llamada ugt, son curso de conocimiento que tiene gyt para que sus empleados este más preparados y brinden la atención que el cliente solicita</p>				
<p>Desarrollo tecnológico: actualmente gyt está en constante innovación para que el cliente posea las herramientas tecnológicas para poder realizar todo tipo de gestión con facilidad.</p>				
<p>Compras: abastece las agencias con el material necesario para que se brinde una atención adecuada a los clientes</p>				
<p><b>Entrada:</b></p> <p>Da a conocer los productos financieros como mejoras para el cliente y brindar un buen servicio y procesos adecuados</p>	<p><b>Operaciones:</b></p> <p>Banco gyt continental ofrece a sus clientes servicios financieros, ayuda al crecimiento familiar</p>	<p><b>Logística:</b></p> <p>Al brindar los productos financieros a los clientes se busca que sea de excelencia para que el cliente este satisfecho de su atención</p>	<p><b>Marketing:</b></p> <p>Es una estrategia que utiliza la institución para dar a conocer los servicios y las mejoras que aplican para que la atención sea de excelencia</p>	<p><b>Servicio:</b></p> <p>Brinda los servicios financieros y busca que su cliente sea integral</p>

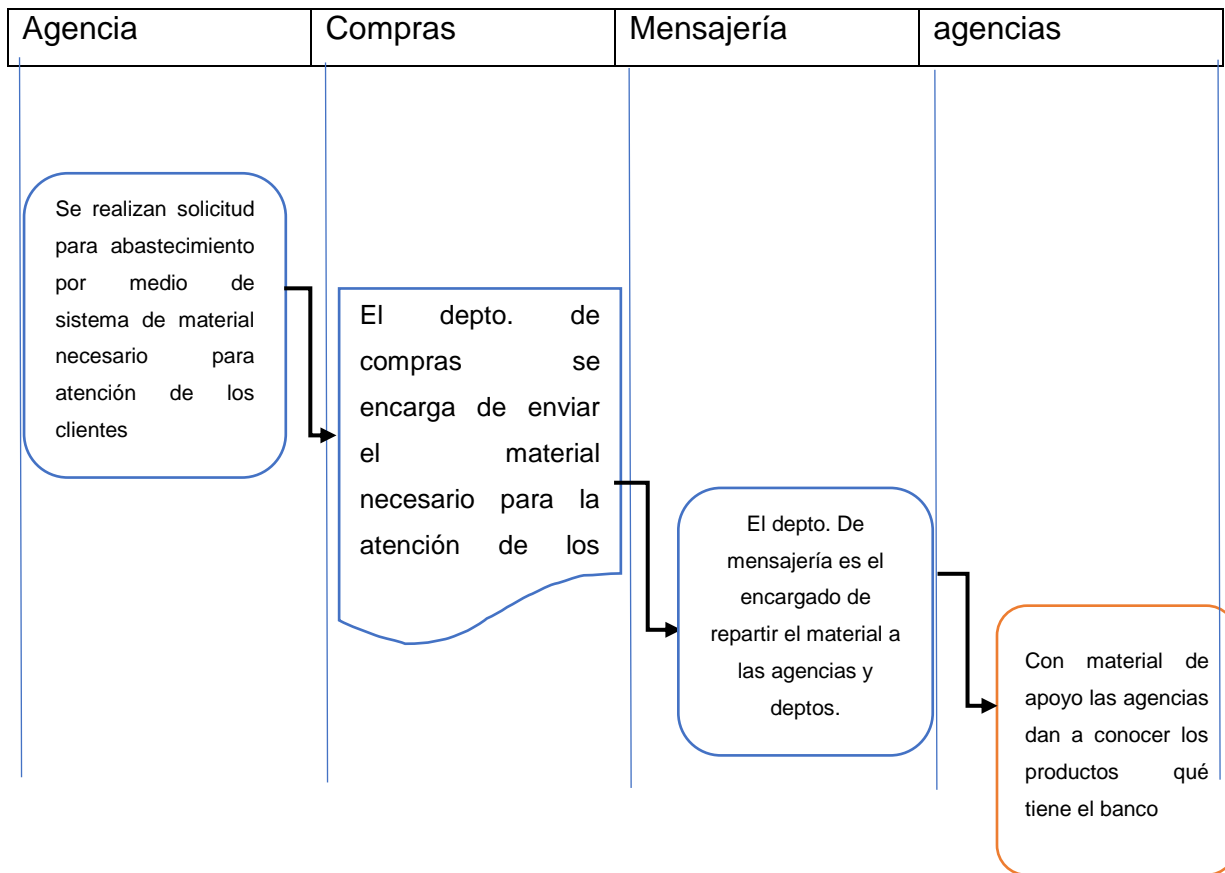
**Elaborado por: Heidi Mishel Rucal Alvarez**

### Actividades primarias:

Entrada:

Gyt continental da a conocer las mejoras de sus productos a los clientes, por medio de material de soporte,

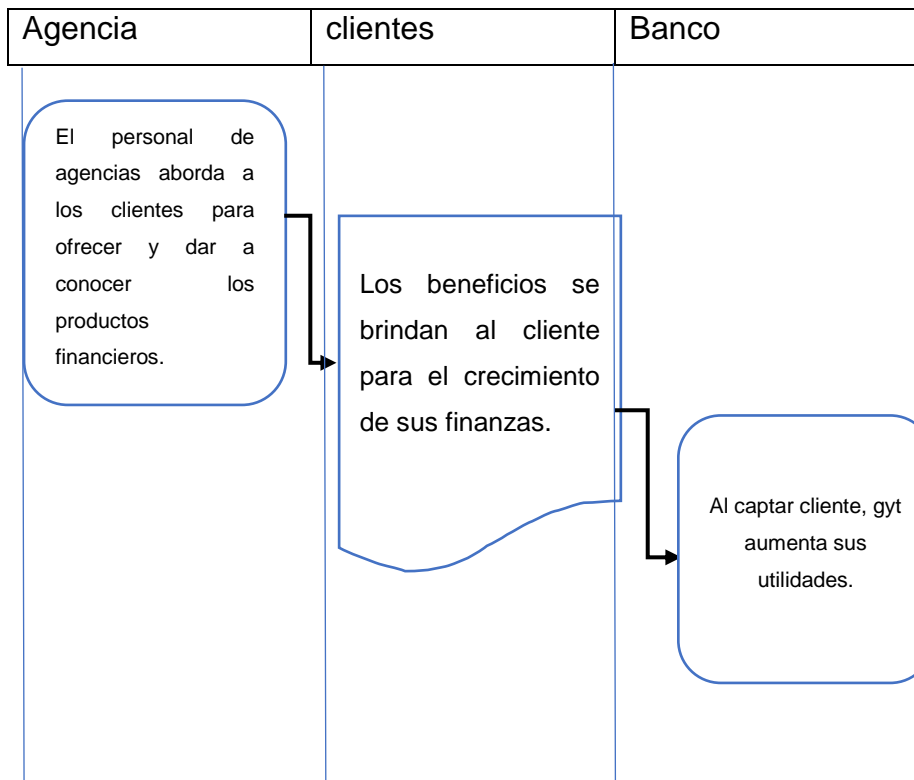
Ejemplo emite trifoliales para las agencias con la información, lo más importante de productos para que se les reparta a los clientes y conozcan las mejoras que se tienen



### Operaciones:

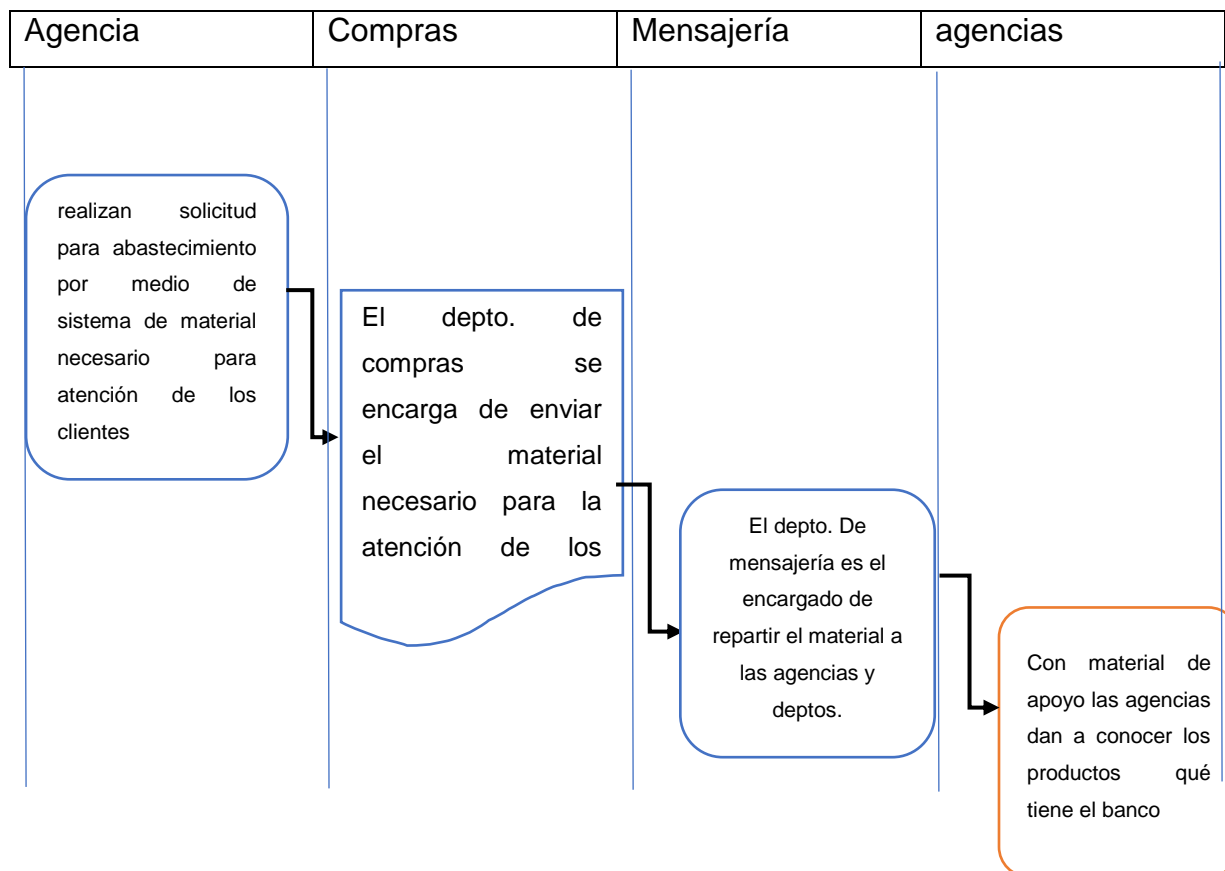
Banco gyt continental ofrece a sus clientes productos financieros para administrar sus finanzas y ayuda a las familias guatemaltecas a alcanzar sus sueños.

aumenta su liquidez bancaria al lograr la captación de clientes



## Logística:

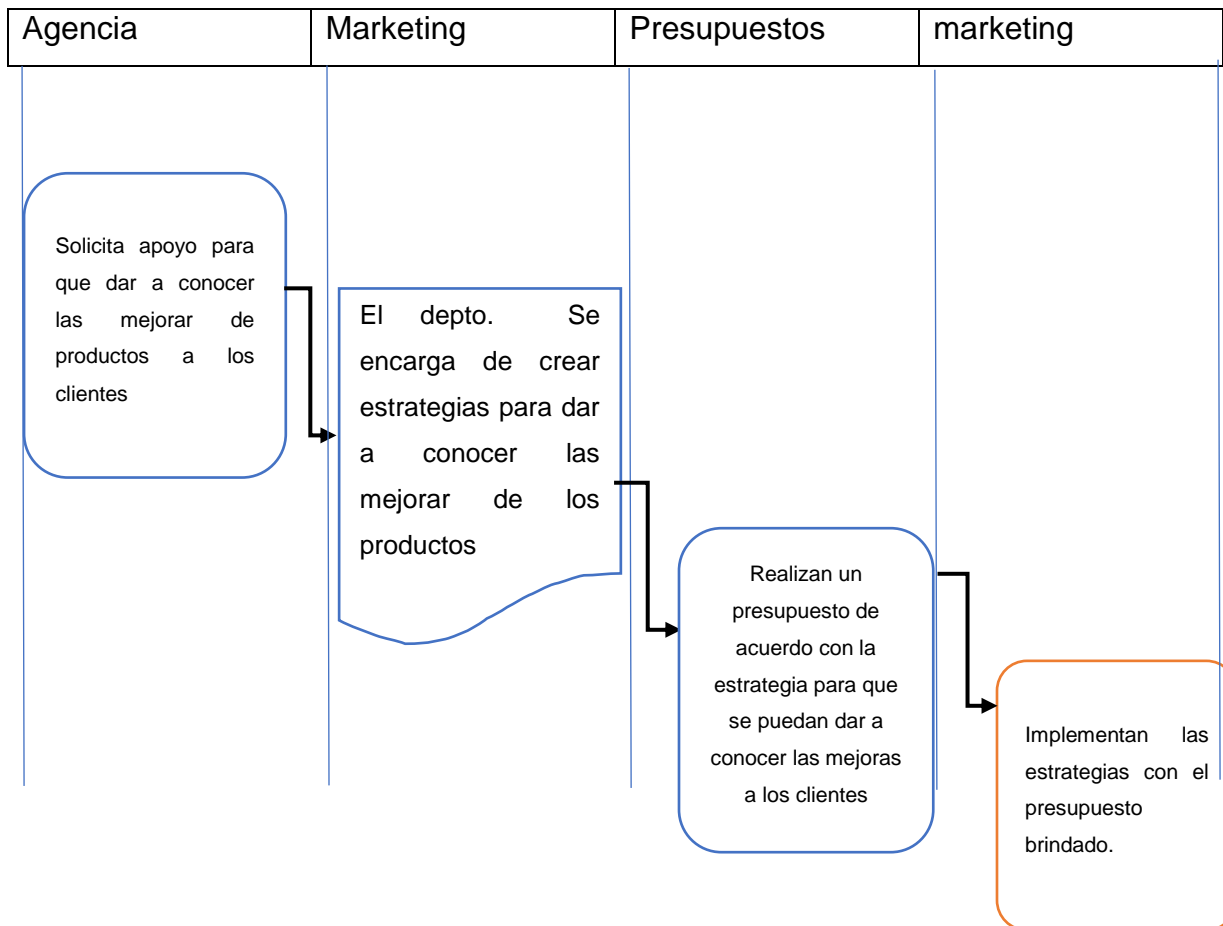
Al brindar los productos financieros a los clientes se busca que sea un servicio de excelencia, para que el cliente este satisfecho de su atención, y se fidelice con la institución.



## Marketing:

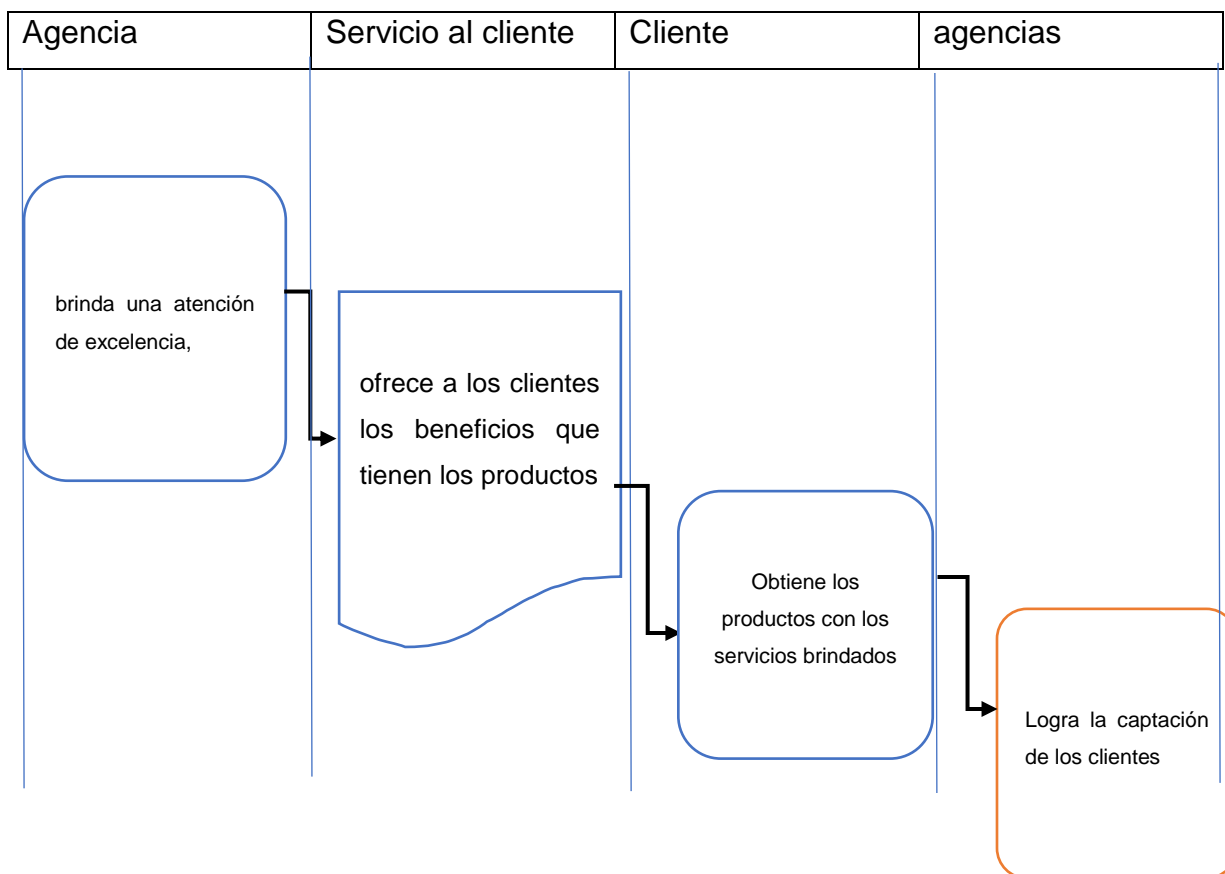
Es una estrategia que utiliza la institución para dar a conocer los servicios y las mejoras que aplican a cada producto para mejorar la atención y se pueda brindar servicios de excelencia.

Busca dar a conocer los servicios que puede brindar al cliente con mejoras



**Servicios:**

Brinda los servicios financieros buscando que su cliente sea integral, para que todas las transacciones financieras las realice dentro de la institución y refieran a más clientes.

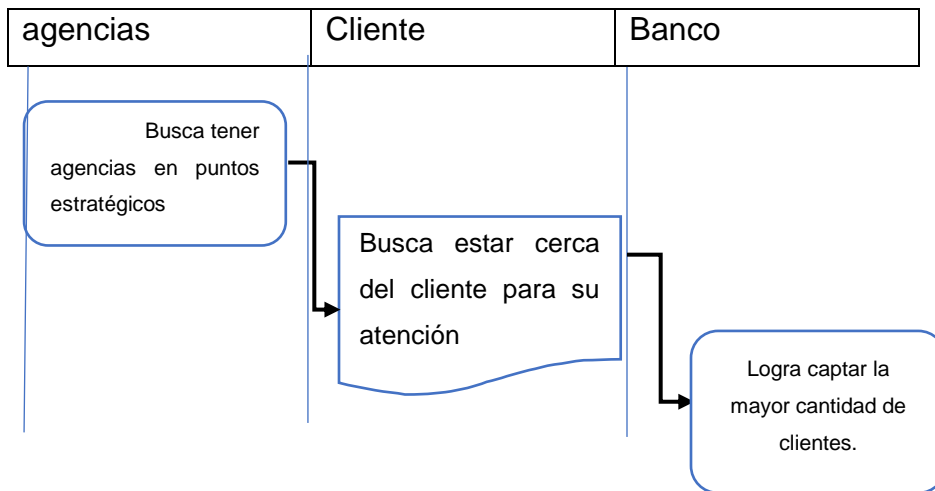


Elaborado por: Heidy Mishel Rucal Alvarez

**Actividades de soporte:**

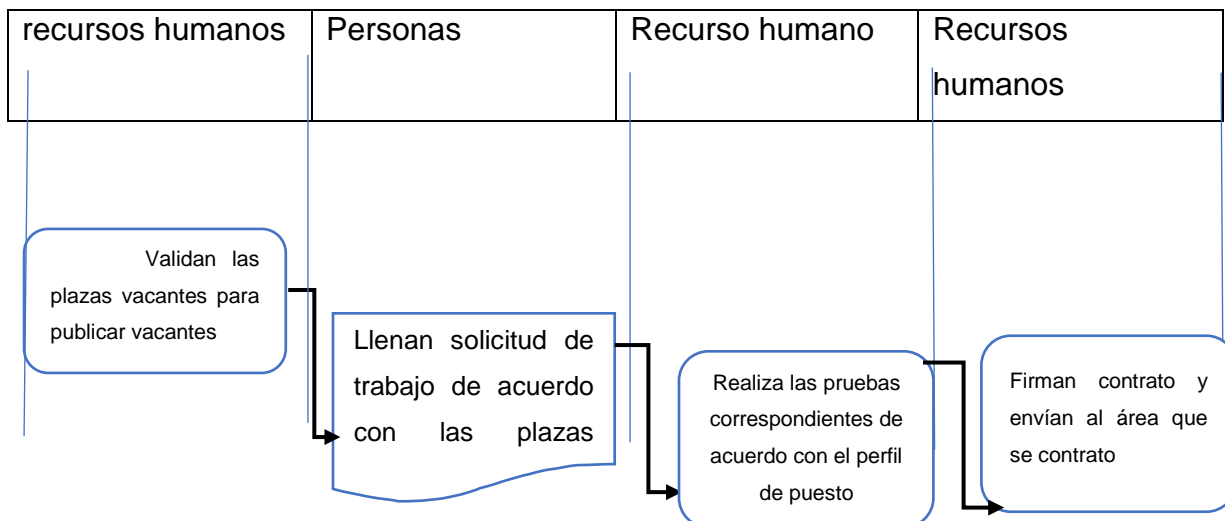
**Establecimiento:**

banco gyt continental cuenta con varios puntos de servicios en todo el país, estratégicamente para la atención de los clientes.



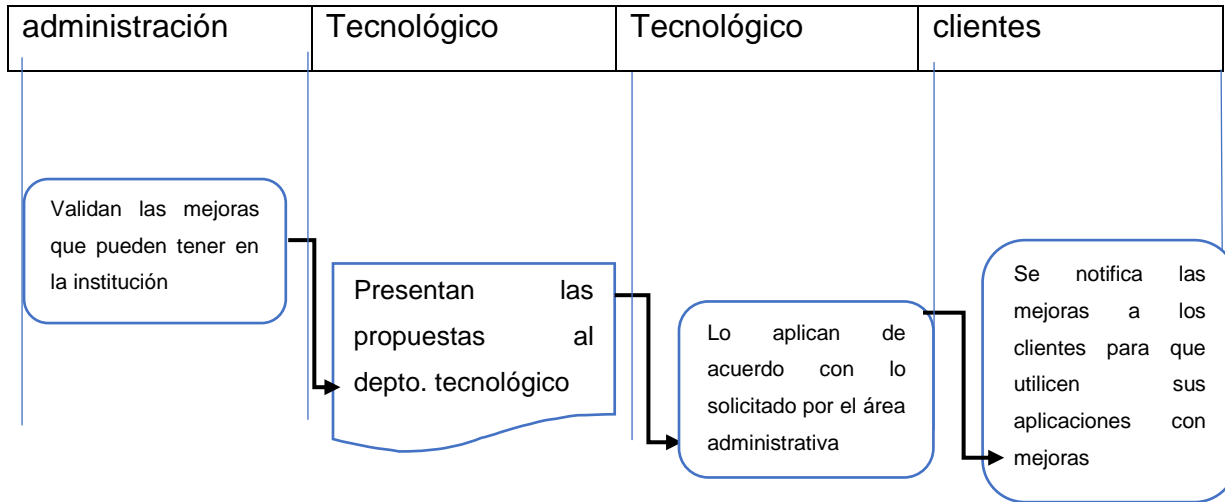
**Recurso humano:**

Recurso humano: el personal que banco gyt continental tiene en las agencias está en capacitación contante por medio de una herramienta llamada ugt, son curso de conocimiento que tiene gyt para que sus empleados este más preparados y brinden la atención que el cliente solicita.



**Desarrollo tecnológico:**

actualmente gyt está en constante innovación para que el cliente posea las herramientas tecnológicas para poder realizar todo tipo de gestión con facilidad.

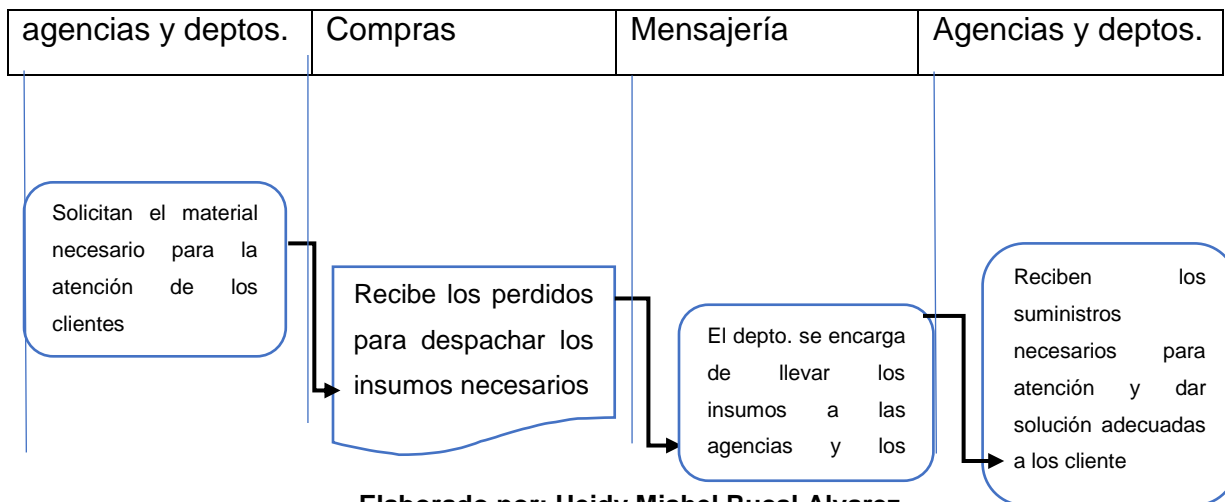


**Tecnológico:**

**Compras:**

abastece las agencias con el material necesario para que se brinde una atención adecuada a los clientes.

Que se le pueda brindar el producto final al cliente sin deficiencia.



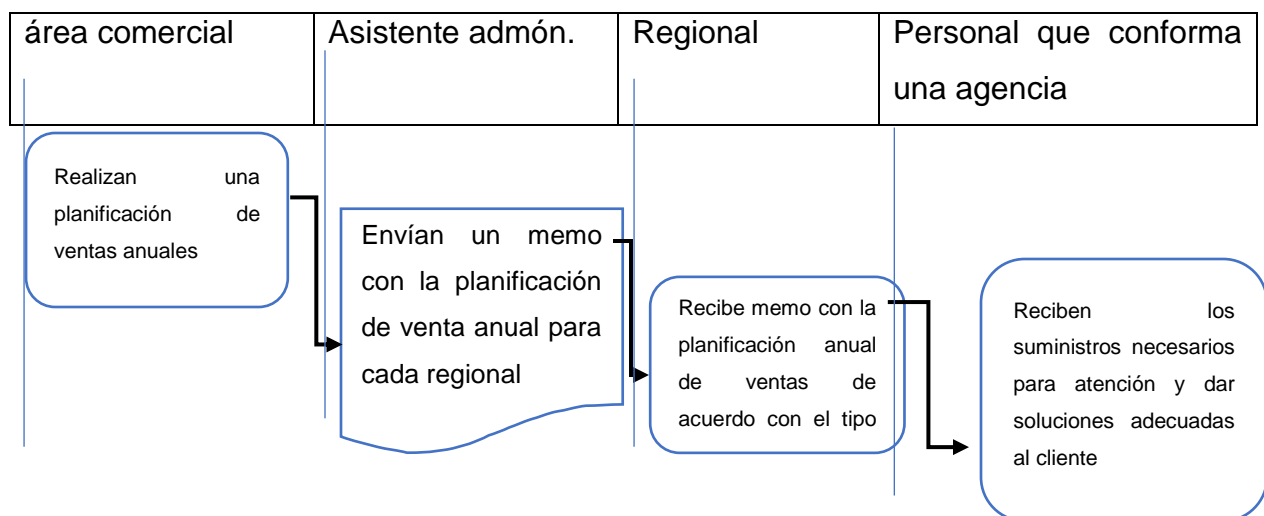
Elaborado por: **Heidy Mishel Rucal Alvarez**



## Análisis de los Principales Procesos:

### 1. Planeación:

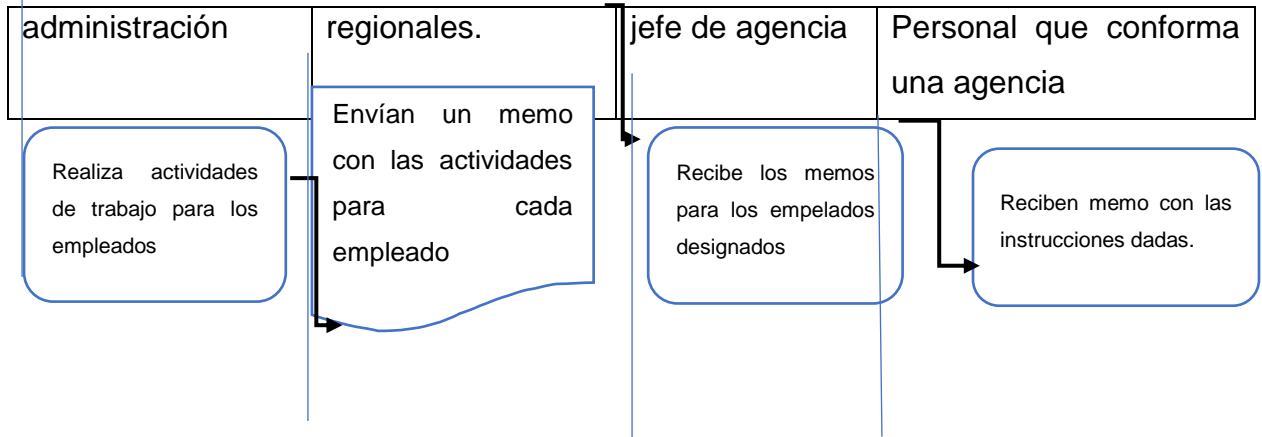
Banco gyt continental realiza una proyección de ventas realizadas en el cierre del año y con forme a resultados busca mejorar los ingresos, y realiza una planificación de ventas anuales, buscando el incremento de utilidades, Para que los empleados este comprometidos envían un memorándum con la planificación que tienen para el año en curso.<sup>31</sup>



<sup>31</sup> <https://www.gtc.com.gt/nuestro-banco/categoria-documentos/estado-de-resultados-grupo-financiero>

## 2. Organización:

La institución realiza actividades de trabajo de acuerdo con el puesto de cada empleado, y designa estrategias para que se puedan desempeñar las actividades de manera adecuada y eficiente, La estrategias y actividades son para brindar una mejor atención a los clientes y puedan adquirir los productos en la institución con confianza y refieran a amigos con la buena experiencia que tienen.<sup>32</sup>



<sup>32</sup> <https://www.gtc.com.gt/nuestro-banco/categoria-documentos/estado-de-resultados-grupo-financiero>

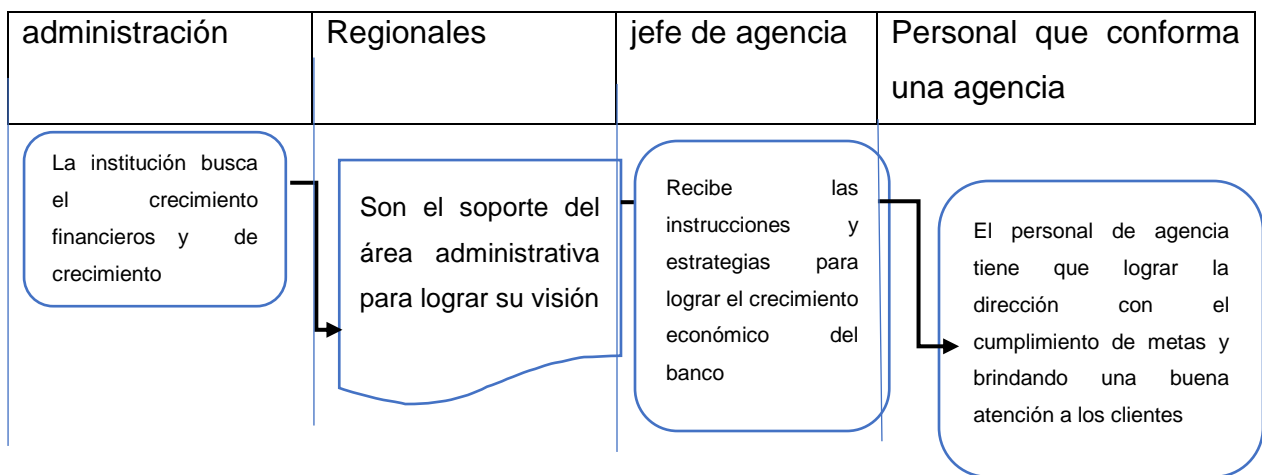
### 3. Dirección:

Los líderes de la institución son autocráticos ya que escuchan las opciones de los empleados.

Banco gyt continental tiene una visión, y es lograr captar la mayor cantidad de clientes, reteniendo fondos en los diferentes productos financieros que ofrece.

Logrando crecer y generar riquezas tanto para el banco como para los clientes.

Comentarios mencionando los líderes es necesario tomen las opiniones de los empleados para que se generen mejorar en la organización.<sup>33</sup>

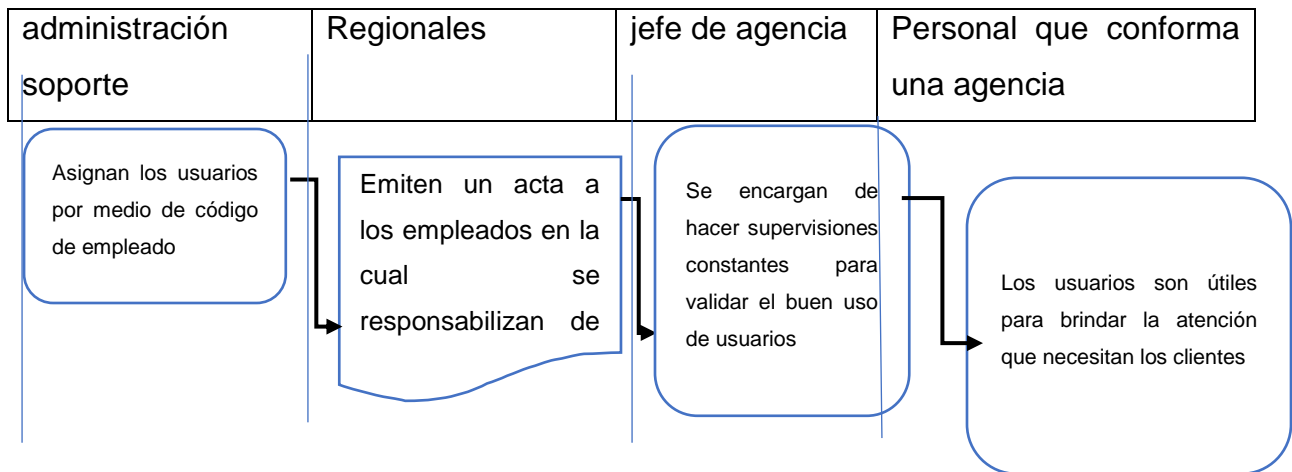


<sup>33</sup> <https://www.gtc.com.gt/nuestro-banco/categoria-documentos/estado-de-resultados-grupo-financiero>

#### 4. Control Interno

Banco gyt continental tiene un control estricto de todos sus empleados, por medio de los usuarios designados por medio de código de empleado logran determinar las gestiones que realizan diariamente con los clientes.

Por medio de código de empleado realizan un marcaje de entrada y salida, con el cual validan si los empleados están cumpliendo con el horario establecido.<sup>34</sup>

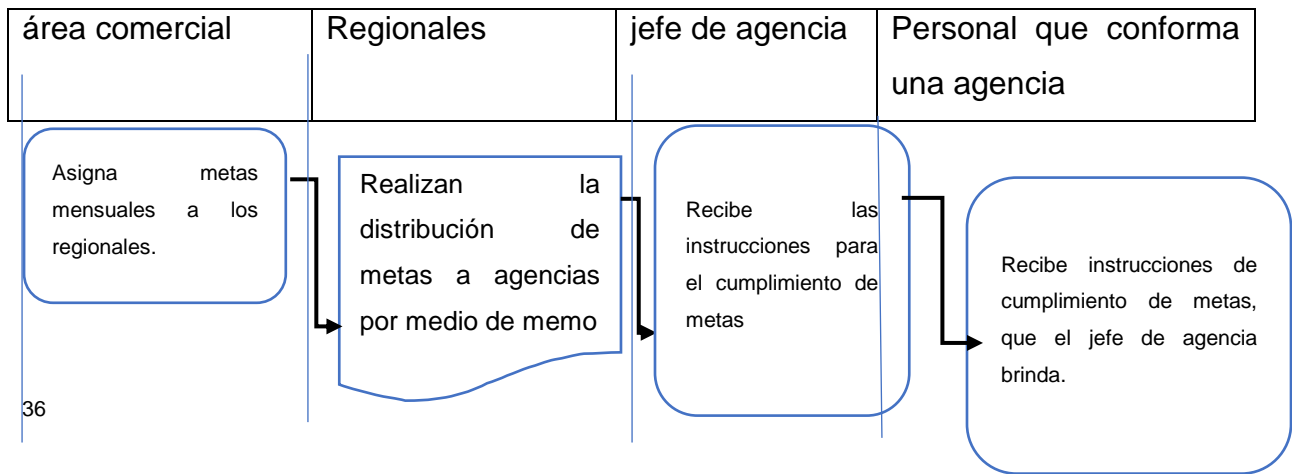


<sup>34</sup> <https://www.gtc.com.gt/nuestro-banco/categoria-documentos/estado-de-resultados-grupo-financiero>

## 5. Ventas:

Para validar las ventas que realizan cada empleado, tiene designados usuarios con código de empleado donde les permite ingresar los casos con los productos que el cliente solicita.

La medición la realizan diaria, semanal y mensualmente, para evaluar si los empleados están cumpliendo con la meta que se les designa o bien mejorar con estrategias de trabajo. La medición final es cada mes por medio de un dashboard.<sup>35</sup>



Validando las ventas con un estado de resultados, las ventas mensuales de lo invertido mantienen una utilidad de 135% mensuales. Se presenta una tabla de los últimos meses de año 2020, validando datos fueron los meses en que más ganancias tuvo el banco.

Octubre	125%
Noviembre	140%
diciembre	135%

Nota:

se presenta una estimación comparando estados de resultado porque la empresa posee derechos reservados y no brinda más información.

<sup>35</sup> <https://www.gtc.com.gt/nuestro-banco/categoria-documentos/estado-de-resultados-grupo-financiero>

<sup>36</sup> Análisis de alumna Heidy Mishel Rucal Alvarez

## 6. Producción o Servicios:

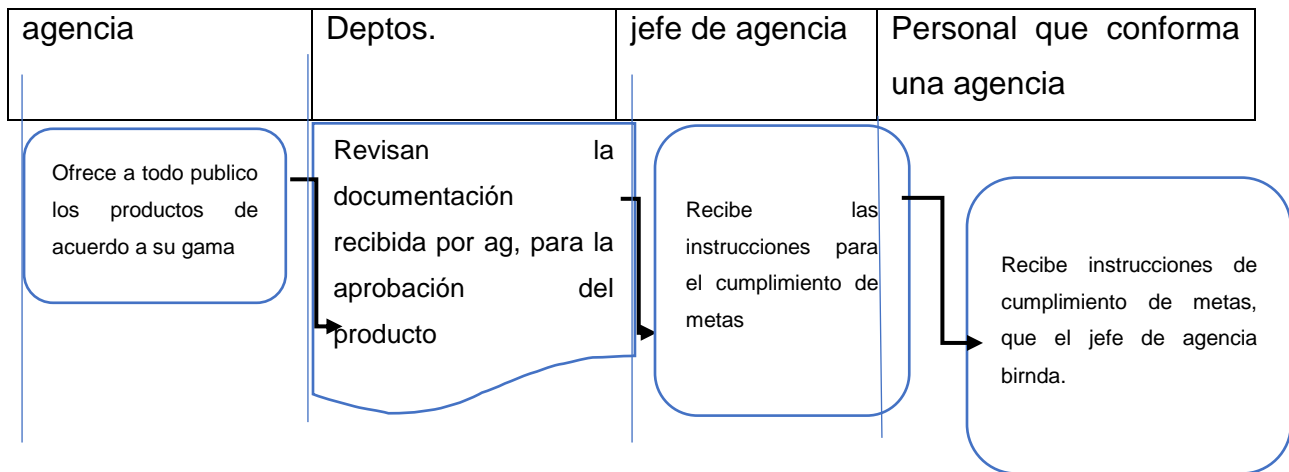
Los productos financieros que ofrece banco gyt continental están dirigidos a todo público, para que puedan alcanzar sus sueños

Los productos que ofrece son:

Cuentas de ahorro, cuentas monetarias, crédito libre disponibilidad, créditos hipotecarios, créditos de vehículo, tarjetas de crédito,

Vinculación de servicios: banca electrónica, tarjeta de débito, app puntos tc.<sup>37</sup>

Busca brindar un servicio de excelencia brindando soluciones ágiles y eficientes para el cliente.

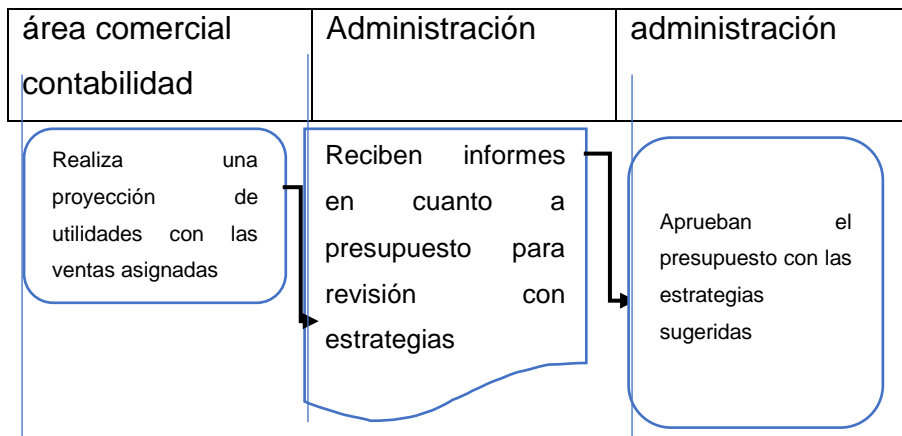


<sup>37</sup> <https://www.gtc.com.gt/nuestro-banco/categoria-documentos/estado-de-resultados-grupo-financiero>

## 7. Finanzas y Contabilidad.

Banco gyt continental maneja presupuestos anuales y realiza una proyección de utilidades que se generara al captar clientes y posicionar lo productos en ellos.

la estrategia es captar clientes integrales, es para que cada cliente se fidelice con la institución y posea todos los productos financieros con la institución, generándole buenas experiencias podrán referir más clientes, para el crecimiento de carteras.<sup>38</sup>



De acuerdo con el estado de resultado en base a diciembre 2021 se puede determinar que, tuvieron una ganancia de Q 727,909,257.36, con una inversión en productos financieros por un monto de Q 5,366,223,156.50. se mantiene un índice de rentabilidad sobre un 135%, los resultados de ganancias son porque dentro de las agencias se trabaja en equipo para lograr las metas designadas.

<sup>38</sup> <https://www.gtc.com.gt/nuestro-banco/categoria-documentos/estado-de-resultados-grupo-financiero>

<b>PRODUCTOS FINANCIEROS Y DE SERVICIOS</b>			
Financieros		4,048,310,436.62	5,366,223,156.30
Por Servicios		442,800,622.74	
Por Primas de Seguros y Fianzas	1,453,844,032.45		
(-) Devoluciones y Cancelaciones	-207,356,322.79		
Primas Netas	1,246,487,709.66		
(-) Primas Cediidas	-355,200,933.26		
Primas Netas Retenidas	891,286,776.40		
(+/-) Variación en Reservas Técnicas y Matemáticas	-15,416,678.97	875,112,096.94	
<b>GASTOS FINANCIEROS Y DE SERVICIOS</b>			2,760,287,428.47
Financieros		2,045,930,330.87	
Por Servicios		56,804,560.89	
Gastos de Adquisición y Renovación	218,066,255.35		
(-) Comisiones y Participaciones por Reaseguro y Reafianzamiento Cedido	-61,855,647.24	156,241,807.81	
Gastos por Obligaciones Contractuales	631,690,089.29		
(-) Recuperación por Reaseguro y Reafianzamiento Cedido	330,389,360.39	501,310,728.90	
<b>MARGEN FINANCIERO Y DE SERVICIOS</b>			2,605,935,727.83
<b>OTROS PRODUCTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN</b>			
<b>PRODUCTOS</b>		210,915,812.19	
Garancia por Valor de Mercado de Títulos-Valores			
Variaciones y Ganancias Cambiantes en Moneda Extranjera	140,207,439.57		
Productos por Inversiones en Acciones	44,780,985.64		
Productos por Promoción de Empresas			
Otros Productos de Operación	25,927,386.98		
<b>GASTOS</b>		740,391,456.09	
Pérdida por Valor de Mercado de Títulos-Valores			
Variaciones y Pérdidas Cambiantes en Moneda Extranjera	1,608,975.07		
Cuentas Incobrables y de Dudosas Recuperación	733,539,306.79		
Gastos por Promoción de Empresas			
Otros Gastos de Operación	5,243,174.23		
<b>MARGEN DE OTROS PRODUCTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN</b>			-529,475,643.90
<b>MARGEN OPERACIONAL BRUTO</b>			2,076,460,083.93
<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>			1,335,956,078.71
Consejo Administración		4,704,182.75	
Funcionarios y Empleados		625,327,872.94	
Impuestos, Adobios, Contribuciones y Cuotas		78,217,475.49	
Honorarios Profesionales		89,459,714.41	
Amendamientos		66,744,847.23	
Reparaciones y Mantenimiento		54,838,699.68	
Mercadeo y Publicidad		35,013,748.39	
Primas de Seguros y Fianzas		5,485,401.72	
Depreciaciones y Amortizaciones		112,419,052.09	
Papeles, Útiles y Suministros		7,804,950.56	
Gastos Varios		255,940,133.45	
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>			740,504,005.22
<b>PRODUCTOS Y GASTOS EXTRAORDINARIOS</b>			124,372,768.29
<b>PRODUCTOS</b>		151,099,488.59	
Salvamentos y Recuperaciones	34,096,258.80		
Productos Extraordinarios	117,003,229.79		
<b>GASTOS</b>		26,726,720.30	
Participación de Reaseguradores y Reafianzadores en Salvamentos y Recuperaciones	1,047,327.51		
Gastos Extraordinarios	25,679,392.79		
<b>PRODUCTOS Y GASTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES</b>			-10,481,431.84
Productos de Ejercicios Anteriores		24,227,295.46	
Gastos de Ejercicios Anteriores		34,708,727.30	
<b>GANANCIA (PÉRDIDA) BRUTA</b>			854,395,341.67
Impuesto sobre la Renta			126,486,084.33
<b>GANANCIA (PÉRDIDA) NETA</b>			727,909,257.34
(-) INTERÉS MINORITARIO			
<b>GANANCIA (PÉRDIDA) NETA CONSOLIDADA</b>			727,909,257.34



## 8. Mercadeo:

Banco gyt continental realiza un presupuesto anual para el material publicitario, por medio del mercadeo dan a conocer los beneficios y mejoras de los productos y servicios que ofrece banco gyt continental.<sup>39</sup>



## 9. Logística Interna y Externa:

Banco gyt continental maneja sistemas de control y para atención de los clientes. Son asignados por medio de código de empleado para que quede el registro de que usuario atendió al cliente y que transacciones se realizaron.<sup>40</sup>

Portal financiero	Es un sistema diseñado para para validar la información básica del cliente
Sigma 7	Es un sistema que funciona para el ingreso de gestiones para productos pasivos.
Creatio	Es un sistema de toma turno

<sup>39</sup> <https://www.gtc.com.gt/>

<sup>40</sup> Análisis por alumna Heidi Mishel Rucal alvarez

## 10.Contabilidad:

Banco gyt continental maneja su propio departamento contable, realizando un análisis mensual de los gasto y utilidades que se adquieren mes a mes.

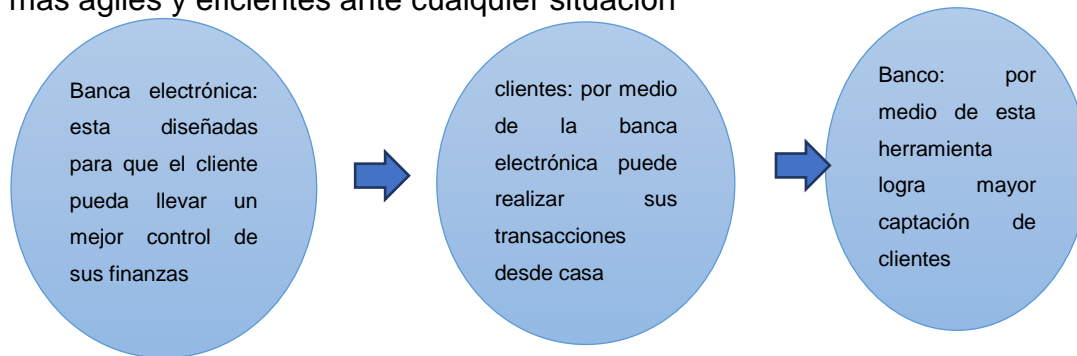
<b>PRODUCTOS FINANCIEROS Y DE SERVICIOS</b>			5,366,223,156.30
Financieros		4,048,310,436.62	
Por Servicios		442,800,622.74	
Por Primas de Seguros y Fianzas			
(-) Devoluciones y Cancelaciones	1,453,844,032.45		
Primas Netas	-207,354,322.79		
(-) Primas Cedidas	1,246,489,709.66		
Primas Netas Retenidas	-355,960,933.75		
(+/-) Variación en Reservas Técnicas y Matemáticas	890,528,775.91		
	-15,416,678.97	875,112,026.94	
<b>GASTOS FINANCIEROS Y DE SERVICIOS</b>			2,760,287,428.47
Financieros		2,045,930,330.87	
Por Servicios		56,804,560.89	
Gastos de Adquisición y Renovación	218,086,255.35		
(-) Comisiones y Participaciones por Reaseguro y Reafianzamiento Cedido	61,844,447.54	156,241,807.81	
Gastos por Obligaciones Contractuales	631,696,089.29		
(-) Recuperación por Reaseguro y Reafianzamiento Cedido	130,385,360.39	501,310,728.90	
<b>MARGEN FINANCIERO Y DE SERVICIOS</b>			2,605,935,727.83
<b>OTROS PRODUCTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN</b>			
<b>PRODUCTOS</b>		210,915,812.19	
Garantía por Valor de Mercado de Títulos-Valores			
Variaciones y Ganancias Cambiantes en Moneda Extranjera	140,207,439.57		
Productos por Inversiones en Acciones	44,780,985.64		
Productos por Promoción de Empresas			
Otros Productos de Operación	25,927,386.98		
<b>GASTOS</b>		740,391,456.09	
Pérdida por Valor de Mercado de Títulos-Valores			
Variaciones y Pérdidas Cambiantes en Moneda Extranjera	1,608,975.07		
Cuentas Incobrables y de Dudosas Recuperación	733,539,306.79		
Gastos por Promoción de Empresas			
Otros Gastos de Operación	5,243,174.23		
<b>MARGEN DE OTROS PRODUCTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN</b>			-529,475,643.90
<b>MARGEN OPERACIONAL BRUTO</b>			2,076,460,083.93
<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>			1,335,956,078.71
Consejo Administración		4,704,182.75	
Funcionarios y Empleados		625,327,872.94	
Impuestos, Arbitros, Contribuciones y Cuotas		78,217,475.49	
Honorarios Profesionales		89,459,714.41	
Arrendamientos		66,744,847.23	
Reparaciones y Mantenimiento		54,838,699.68	
Mercadeo y Publicidad		35,013,748.39	
Primas de Seguros y Fianzas		5,485,401.72	
Depreciaciones y Amortizaciones		112,419,052.09	
Papelaría, Útiles y Suministros		7,804,950.56	
Gastos Varios		255,940,133.45	
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>			740,504,005.22
<b>PRODUCTOS Y GASTOS EXTRAORDINARIOS</b>			124,372,768.29
<b>PRODUCTOS</b>		151,099,488.59	
Salvamentos y Recuperaciones	34,096,258.80		
Productos Extraordinarios	117,003,229.79		
<b>GASTOS</b>		26,726,720.30	
Participación de Reaseguradores y Reafianzadores en Salvamentos y Recuperaciones	1,047,327.51		
Gastos Extraordinarios	25,679,392.79		
<b>PRODUCTOS Y GASTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES</b>			-10,481,431.84
Productos de Ejercicios Anteriores		24,227,295.46	
Gastos de Ejercicios Anteriores		34,708,727.30	
<b>GANANCIA (PÉRDIDA) BRUTA</b>			854,395,341.67
Impuesto sobre la Renta			126,486,084.11
<b>GANANCIA (PÉRDIDA) NETA</b>			727,909,257.56
<b>(-) INTERÉS MINORITARIO</b>			
<b>GANANCIA (PÉRDIDA) NETA CONSOLIDADA</b>			727,909,257.56

## 11. Tecnología y Sistemas.

Banco gyt continental está en constante innovación tecnológica para brindar una mejor atención a sus clientes

Banca electrónica es una herramienta bastante útil para que le cliente pueda realizar sus transacciones desde casa, llevando un control financiero,

Sistemas internos están en actualización constante para darle a cliente soluciones mas agiles y eficientes ante cualquier situación



## 12. Otros procesos primarios según el tipo de empresa.

La atención de los clientes es esencial para la institución, brindando un servicio de excelencia, generando buenas experiencias, ara que los clientes refieran a la institución por la buena atención de parte de la organización.

Se maneja el ciclo del servicio al cliente, está diseñado para generar una buena experiencia de servicio.



## ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS

### **Fortalezas:** <sup>41</sup>

- es una institución sólida que da oportunidad a su empleado de crecimiento dentro de la institución, al mes son 5 personas con asenso, de acuerdo con el crecimiento educativo de la persona.<sup>42</sup>
- cuenta con herramientas y sistemas necesarios para brindar un buen servicio al cliente, entregándole los productos que necesita, al día se genera una atención por ejecutivo un promedio de 10 clientes al día, de los cuales tienen una captación de Q 100,000.00.
- brinda incentivos a sus empleados por cumplir su meta personal en un 100% en su lugar de trabajo con un monto de Q 150,000.00 cumplimiento en el producto más importante que son créditos que son el producto de mayor rentabilidad, premia a los empleados más destacados del mes, adicional realiza una premiación trimestral a los empleados que cumplen su meta al 100% haciendo un monto de Q 450,000.00 en acumulativo.

---

<sup>41</sup> <https://www.estrategiaynegocios.net/finanzas/1382524-330/top-5-de-bancos-en-guatemala-en-2020>

<sup>42</sup> Análisis realizado por alumno Heidy Mishel Rucal

**Oportunidades:**

- es una institución grande que está en constante crecimiento, es reconocida a nivel mundial por el buen servicio que presta, captando clientes en el día un promedio de 5 clientes productivos por agencia, haciendo un total de 85 clientes productivos al día, haciende a una cantidad de Q 100,000.00 captados por agencia, con un total den agencias de 8,500,000.00 distribuidos en diferentes productos.
- por las transacciones internacionales que realiza tiene la oportunidad de darse a conocer en otros países y posicionarse en los países que no tienen cede, generándoles una ganancia de Q 320.00 por cliente, al día se realizan un promedio de 8 clientes con transacciones internacionales, generando una ganancia de Q 2,500.00 al día.
- Es una institución solida que ofrece productos financieros, los productos mas importantes en su portafolio son los créditos de libre disponibilidad, generando una utilidad por crédito de un 30% anual por crédito, ascendiendo a una cantidad aproximada de Q 3,825,000.00 anual.

**Debilidades:**

- la comunicación entre departamentos es deficiente, el canal de caal center no realiza su comunicación lineal ya que cuando, se comunican por esta vía no comunican al depto. Adecuado y se está quedando mal con el cliente generando al día 5 quejas de los clientes con una cantidad de Q 750,000.00. con pérdida de captación.
- falta de personal, existen varias agencias que no tienen el personal completo y eso afecta la atención que se le quiere brindar al cliente, generando quejas de atención en agencias al día de 1 clientes por agencia, al mes se generan 85 clientes insatisfechos porque no está el personal completo para la atención del cliente y no se generen colas, esto genera pérdidas de 50 clientes al mes en pérdidas de captación por un monto de Q 200,000.00.
- sistema, los diferentes sistemas son de apoyo para dar soluciones al cliente, pero se genera molestias al cliente porque es muy lento, y el tiempo de ingresar una gestión en ocasiones es atrasado, esto genera pérdidas de clientes por semana 2 y es perdida en utilidades de transacciones de un 2%, semana haciendo un cálculo de perdida de Q 500,000.00.

**Amenazas:**

- la competencia es bastante grande en el mercado guatemalteco, existen bancos que no validan la capacidad y endeudan al sobre un 80% de su salario en la mayoría afectando a gyt a no poder otorgarle ningún producto financiero. Generando perdidas de clientes por un monto de Q 150,000.00 por cliente, en cada agencia
- productos, los bancos guatemaltecos tienen productos que pueden ayudar al cliente a liberar su nivel de endeudamiento y gyt actualmente no cuenta con un crédito para consolidación y liberar su endeudamiento. Está generando pérdidas de 5 clientes mensuales con créditos altos en promedio de Q 350,000.00 por cliente, tomado en cuenta un interés base del 30% anual está generando una pérdida anual de Q 6,300,000.00.
- Tiempo de aprobación de un crédito los bancos de la competencia brindan créditos instantáneos que no realizan una evaluación y el desembolso es en el mismo día generando perdidas mensuales de 1,000,000.00 de quetzales, a diferencia que en gyt se toman el tiempo de validar la documentación y el desembolso es en 78 horas.

## PRINCIPALES PROBLEMAS EMPRESARIALES

1. en agencias no ofrecen el producto de crédito de consolidación de deudas externas,  
se pierden 5 clientes mensuales al no otorgar este tipo de crédito, en banco gyt continental, al mes genera perdida de Q 1,750,000.00 en captación de clientes de créditos por no ofrecer este producto, de octubre 2021 a la fecha se han perdido cliente importantes para la institución, no logra captar estos clientes porque no ofrece este producto que necesitan para resolver sus finanzas y liberar su nivel de endeudamiento, genera pérdida de clientes, oportunidad de generar más ganancias al no brindar un producto que necesita el consumidor para liberar su nivel de endeudamiento y no se capta al cliente perdido, no se logra el cumplimiento de meta en un 5% equivalente a una cantidad de 7500.00 quetzales mensuales<sup>43</sup>
2. en el departamento de caal center es bastante deficiente en la comunicación a los diferentes departamentos que solicita el cliente la comunicación, solicitan solución de algún de inconvenientes que se les presenta con su producto financiero, la deficiencia es en banco gyt continental el centro de atención telefónica es deficiente al brindar una comunicación adecuada al cliente, de 10 llamadas realizadas en el día la deficiencia en los clientes se da en un 90% lo cual genera perdida de 1 cliente al día, y genera perdida de captación por un monto de Q 5000.00, el cliente solicita la comunicación no la realizan al departamento que lo solicita si no a otra área errónea de octubre 2021 se ha detectado este inconveniente, los clientes se molestan por la mala atención de centro de atención telefónica, genera molestia en los clientes, no se brinda la atención que el cliente requiere al solicitar la comunicación con el departamento que lo solicita.<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> <https://www.gtc.com.gt/>

<sup>44</sup> <https://www.gtc.com.gt/>



3. la competencia es grande en el mercado guatemalteco, no validan la capacidad que tiene el cliente de poder endeudarse, en la competencia de banco gyt continental, endeudan al cliente en un 80% de su salario y elevan el nivel de pago de octubre 2021 a la fecha se ha observado es problemática, los créditos para otorgar son elevados y perjudican al cliente, al otorgar un crédito sin evaluar al cliente, afecta la perdida la captación de cliente en la institución en un promedio de 5 clientes mensuales que equivale a un monto de Q 1,750,000.00.<sup>45</sup>
4. el departamento de créditos no brinda una respuesta en el tiempo ofrecido y estimado al cliente, el tiempo de repuesta genera molestias al cliente, en banco gyt continental se genera molestia al cliente al no cumplir con el tiempo establecido, en el trimestre se tiene 1 cliente molesto por la tardanza de respuesta, de octubre al diciembre se observa esta inconsistencia, los reprocesos que causa cuando no suben una resolución en tiempo estimado, la captación de clientes se ve afectada y se pierde 1 cliente trimestral que equivale a un crédito por un monto de 350,000.00, el cliente exige que la atención sea rápida y efectiva por la necesidad que tiene.<sup>46</sup>
5. en agencias necesitan brindar un servicio de excelencia, brindar el requerimiento que solicita el cliente, en banco gyt continental, a la semana genera molestia de 1 cliente por la falla de sistema en conexión que se genera en la atención, genera perdida equivalente a 100,000.00 quetzales, octubre 2021, no se brinda el requerimiento del cliente, se pierde a cada cliente insatisfecho lo cual genera pérdida de clientes, no se le brindo su requerimiento.<sup>47</sup>

---

<sup>45</sup> <https://www.gtc.com.gt/>

<sup>46</sup> <https://www.gtc.com.gt/>

<sup>47</sup> <https://www.gtc.com.gt/>

6. en departamento de créditos manejan varios reprocesos, en análisis de créditos, en banco gyt continental, son 6 etapas del proceso en el cual por la tardanza del proceso en otros bancos el desembolso es inmediato y genera perdida de 1 cliente al mes de 100,000.00, octubre de 2021, los créditos, la tardanza para el cliente en ocasiones es por gusto porque su producto sale en rechazo.<sup>48</sup>
  
7. la junta directiva no toma las opiniones de los empleados, dan a conocer las deficiencias que muestran los clientes en los procesos, banco gyt continental, genera molestia de clientes y se pierde una captación de 100,000.00 en cuentas al mes, octubre 2021, lo procesos que tiene banco gyt continental, la tardanza en respuesta de diferentes gestiones no existe un departamento centralizado para dar soluciones al cliente.
  
8. en la red bancaria afecto el estado de calamidad por covid-19, se otorgó a los clientes un diferimiento de 3 meses para cerditos y tarjetas de créditos, banco gyt continental establecido por el gobierno de Guatemala, afecto el ingreso en 1.2 millones de quetzales, reflejados en cuentas y créditos, en el año 2020, por la aplicación de diferimientos de pago, no hubo asistencia de clientes en las agencias, a causa del estado de calamidad <sup>49</sup>

---

<sup>48</sup> <https://www.gtc.com.gt/>

<sup>49</sup><https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/06/08/covid-19-to-plunge-global-economy-into-worst-recession-since-world-war-ii>

9. lo clientes generan incumplimiento de pago, cuenta de créditos o tarjetas de crédito, en banco gyt continental, en el año se presentan un 10% de clientes con incumplimiento ascendiendo a una cantidad de 1,000,000.00, en el año 2020, incumplimiento de los clientes o clientes fallecidos, los familiares no se hacen responsables de las deudas que dejan, la encomia que se maneja hoy en día.<sup>50</sup>
10. departamento de distribución, no brindan el material necesario de publicidad para poder darle al cliente con información necesaria del producto, en banco gyt continental, en el trimestre se pierde 2 clientes en captación de ahorro de Q 250,000.00, enero 2021, clientes no cuentan con información adecuada al producto, no cuentan con información directa del producto, no tienen un trifoliar de la información correcta.<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup> <https://www.gtc.com.gt/>

<sup>51</sup> <https://www.gtc.com.gt/>

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA EMPRESARIAL

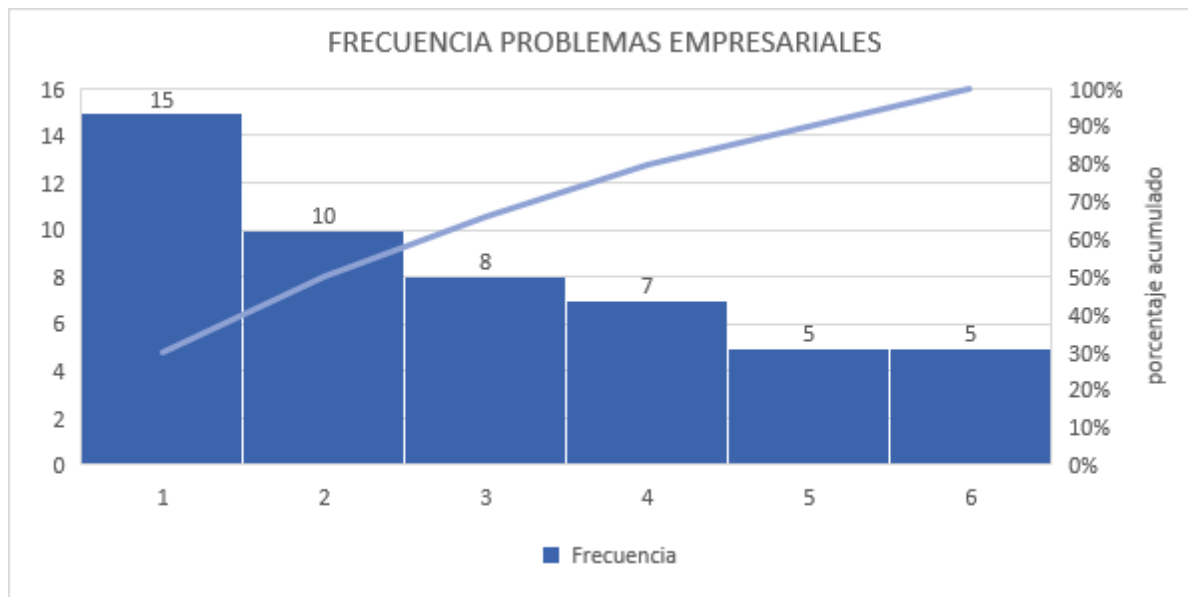
En agencias no ofrecen el producto de crédito de consolidación de deudas externas, se pierden 5 clientes mensuales al no otorgar este tipo de crédito, en banco gyt continental, al mes genera pérdida de Q 1,750,000.00 en captación de clientes de créditos por no ofrecer este producto, de octubre 2021 a la fecha se han perdido cliente importantes para la institución, no logra captar estos clientes porque no ofrece este producto que necesitan para resolver sus finanzas y liberar su nivel de endeudamiento, genera pérdida de clientes, oportunidad de generar más ganancias al no brindar un producto que necesita el consumidor para liberar su nivel de endeudamiento y no se capta al cliente perdido, no se logra el cumplimiento de meta en un 5% equivalente a una cantidad de 7500.00 quetzales mensuales.

### Análisis de Pareto:

#### PRINCIPALES PROBLEMAS EMPRESARIALES

No.	Problemas	Frecuencia	Porcentaje	Fecha inicial	Fecha final
1	Créditos de consolidación	15	30%	01/10/2021	03/12/2021
2	Comunicación	10	20%	01/10/2021	03/12/2021
3	Competencia	8	16%	01/10/2021	03/12/2021
4	Falta de organización	7	14%	01/10/2021	03/12/2021
5	Sistemas	5	10%	01/10/2021	03/12/2021
6	Procesos	5	10%	01/10/2021	03/12/2021

Fuente: elaborado por Heidi Mishel Rucal Alvarez



**Fuente: Heidy Mishel Rucal Alvarez**

En la gráfica anterior se puede observar de forma resumida la frecuencia que ha tenido cada uno de los problemas empresariales en los últimos meses, incluso el porcentaje que representa en las molestias de los clientes por cada uno de los problemas., afectando a la institución en brindar una buena atención.

**Principales causas del problema:**

El problema principal es no poder resolver la necesidad del cliente, al no darle el producto financiero que necesita para poder liberar, su nivel de endeudamiento, para que pueda llevar una vida con mejor tranquilidad.

(la afectación directa es perdidas de clientes) al mes se pierden un promedio de 5 clientes.

### Hallazgos:

Para que banco gyt continental sea una institución óptima comparativa de su competencia es necesario tomar en cuenta los principales hallazgos para dar una solución adecuada.

Hallazgo	Costo
Rechazo de precalificaciones	Q 125.00
Pérdida de clientes 5 clientes al mes	Q 125.00
Quejas de clientes 5 al mes	Q 125.00
Perdida de 5 clientes al mes	Q 1,750,000.00
Total, perdida	Q 1,750,375.00

En el cuadro anterior se pueden visualizar las pérdidas que generan los casos por las gestiones ingresada en la institución, ya que cada gestión genera un costo de Q 25.00, lo cual es perdida para la institución.

**Evidencias:**

1. Las quejas de los clientes se logran evidenciar por medio de los correos que envían a la agencia, con el número de gestión que el cliente reporto por medio de centro de atención telefónica.
2. La cantidad de precalificaciones que se muestran en sigma 7 que son rechazadas por nivel de endeudamiento y muestra que es un cliente verde, pero la afectación directa es el nivel de endeudamiento.
3. Perdida de arteras de créditos, al contactar un cliente y se le ofrece el producto indica que gyt no resolvió su necesidad en el momento que lo solicito

## PLANTEAMIENTO DE LA SOLUCIÓN

Banco gyt continental pondrá a disposición de los clientes una solución que resuelva sus finanzas, un crédito de consolidación de deudas externas, para poder liberar su nivel de endeudamiento, el cual será una inversión propia de la institución, dando inicio en el diagnóstico en octubre del 2021, para que sea aplicado en enero 2022, en agencias se tendrá a la vista este producto financiero, para los clientes que necesiten realizar una consolidación de deudas externas, se dará a conocer al cliente por medio de vallas publicitarias y trifoliales que se manejan directamente en agencias para que sea una información directa la que se le brinde al público, se logrará retener 5 clientes al mes dándole la solución que necesita, al mes de otorgaran 5 clientes con créditos de 350,000.00, el cual se está logrando incrementar la cartera de créditos en la institución, anualmente se realizará una inversión de Q 21,000,000.00 brindando la solución que necesita el cliente de banco gyt continental.

### **Ventajas:**

#### **1. Corto plazo.**

- a. Se logrará incrementar 5 clientes al mes, generando una ganancia de mensual de Q 43,750.00 y resolverá las finanzas del cliente

#### **2. Mediano plazo.**

- a. Se lograr retener 30 clientes cada 6 meses, logrando incrementar la cartera de créditos, que haciende a una cantidad de Q 10,500,000.00

#### **3. Largo plazo.**

- a. Se logrará captar 60 clientes anuales con créditos promedios en Q 350,000.00, con una tasa de interés de 30%, generando una ganancia anual de Q 6,300,000.00.



## **ANÁLISIS DE LA SOLUCIÓN**

### **Análisis de los requerimientos operativos:**

Se solicita al departamento de sistemas que en sistema de sigma 7, que es el que se utiliza para el ingreso de créditos se habilite la opción del crédito de consolidación de deudas, para poder crear incidente de solicitudes de los créditos que se tramitaran, para darles soluciones financieras a los clientes.

### **Análisis de los requerimientos técnicos:**

Se debe contar con el botón de solicitud de créditos de consolidación de deudas para poder crear los incidentes correspondientes en la solicitud de crédito.

Para que en su proceso se ingrese la información de solicitud

1. Verificación de la documentación escaneada para validar que no falte ningún documento.
2. Realizar el análisis correspondiente e investigación del cliente para poder otorgar el crédito
3. Verificación de llamada telefónica con cliente, como la empresa en la que labora para confirmación de datos.
4. Realización de aprobación, ya realizadas las etapas de validación de crédito con el cliente y empresa de trabajo se realiza la aprobación de acuerdo con la capacidad que tenga de acuerdo con su salario

**Análisis de los requerimientos legales:**

Con la aprobación del crédito, se lleva a cabo la etapa legal por medio de pagare donde se estipula las condiciones del crédito que debe de cumplir el cliente para que no tenga inconvenientes en el futuro y tenga conocimiento de las consecuencias que podría tener si no cumple con lo establecido en el pagare.

En el pagare se detallan las siguientes estipulaciones.

1. se detalla la cuota mensual que pagara en el plazo establecido en el crédito.
2. se detalla el pago de la prima se seguro que incluye el crédito a otorgar.
3. se detalla el interés anual que tendrá el crédito
4. se detalla la condición de poder abonar a capital en el crédito.
5. se detalla la penalización que se tendrá si existiese un atraso en el pago de la cuota.
6. se emite un comprobante para el pago de las deudas externas donde el cliente autoriza a la realización de pagos en los establecimientos donde tiene las deudas.

Para el ingreso de créditos se le dará una capacitación adecuada al personal para que tenga el conocimiento necesario y le pueda brindar el producto adecuado al cliente.

**Análisis de los requerimientos ambientales:**

En la institución fue certificada por normas ISO 9001-2005, para que los proceso estén alineados en la institución y se pueda brindar al cliente un servicio de excelencia, para que el cliente perciba el conocimiento que tiene cada uno de los empleados y se sienta como en casa con la atención que se le brinda.

**Análisis de los requerimientos financieros:**

Banco gyt continental cuenta con fondos propios revolventes para otorgar los créditos de consolidación,

Anualmente se invierte un Q 21,000,000.00 en los créditos a otorgar generando ganancias de Q 6,000,00.00.

Monto de crédito	Tasa de interés	Ganancia mensual
350,000.00	30%	8,750.00
350,000.00	30%	8,750.00
350,000.00	30%	8,750.00
350,000.00	30%	8,750.00
350,000.00	30%	8,750.00
	Total	43750.00

Al aprobar los créditos por montos de 350,000.00 generara una ganancia mensual de Q 43,750.00 lo cual es rentable para el producto a otorgar.





Análisis:

Se adjunta el estado financiero de la institución comprobando que cuenta con los fondos necesarios para poder otorgar este tipo de crédito al público que lo solicita.

<b>PRODUCTOS FINANCIEROS Y DE SERVICIOS</b>			5,366,223,156.30
Financieros		4,048,310,436.62	
Por Servicios		442,800,622.74	
Por Primas de Seguros y Fianzas	1,453,844,032.45		
(-) Devoluciones y Cancelaciones	-207,356,322.79		
Primas Netas	1,246,487,709.66		
(-) Primas Cediidas	-355,960,933.75		
Primas Netas Retenidas	890,526,775.91		
(+/-) Variación en Reservas Técnicas y Matemáticas	-15,416,678.97	875,112,026.94	
<b>GASTOS FINANCIEROS Y DE SERVICIOS</b>			2,740,287,428.47
Financieros		2,045,930,330.87	
Por Servicios		56,804,560.89	
Gastos de Adquisición y Renovación	218,086,255.35		
(-) Comisiones y Participaciones por Reaseguro y Reaflanzamiento Cedido	-61,846,447.94	156,241,807.81	
Gastos por Obligaciones Contractuales	631,696,039.29		
(-) Recuperación por Reaseguro y Reaflanzamiento Cedido	130,380,360.39	501,310,728.90	
<b>MARGEN FINANCIERO Y DE SERVICIOS</b>			2,605,935,727.83
<b>OTROS PRODUCTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN</b>			
<b>PRODUCTOS</b>		210,915,812.19	
Garancia por Valor de Mercado de Títulos-Valores			
Variaciones y Ganancias Cambiantes en Moneda Extranjera	140,207,439.57		
Productos por Inversiones en Acciones	44,780,985.64		
Productos por Promoción de Empresas			
Otros Productos de Operación	25,927,386.98		
<b>GASTOS</b>		740,391,456.09	
Pérdida por Valor de Mercado de Títulos-Valores			
Variaciones y Pérdidas Cambiantes en Moneda Extranjera	1,608,975.07		
Cuentas Incobrables y de Duda por Recuperación	733,539,306.79		
Gastos por Promoción de Empresas			
Otros Gastos de Operación	5,243,174.23		
<b>MARGEN DE OTROS PRODUCTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN</b>			-529,475,643.90
<b>MARGEN OPERACIONAL BRUTO</b>			2,076,460,083.93
<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>			1,335,956,078.71
Consejo Administración		4,704,182.75	
Funcionarios y Empleados		625,327,872.94	
Impuestos, Arbitrios, Contribuciones y Cuotas		78,217,475.49	
Honorarios Profesionales		89,450,714.41	
Arrendamientos		66,744,847.23	
Reparaciones y Mantenimiento		54,838,699.68	
Mercadeo y Publicidad		35,013,748.39	
Primas de Seguros y Fianzas		5,485,401.72	
Depreciaciones y Amortizaciones		112,419,052.09	
Papelera, Útiles y Suministros		7,804,950.56	
Gastos Varios		255,940,133.45	
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>			740,504,005.22
<b>PRODUCTOS Y GASTOS EXTRAORDINARIOS</b>			124,372,768.29
<b>PRODUCTOS</b>		151,099,488.59	
Salvamentos y Recuperaciones	34,096,258.80		
Productos Extraordinarios	117,003,229.79		
<b>GASTOS</b>		26,726,720.30	
Participación de Reaseguradores y Reaflanzadores en Salvamentos y Recuperaciones	1,047,327.51		
Gastos Extraordinarios	25,679,392.79		
<b>PRODUCTOS Y GASTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES</b>			-10,481,431.84
Productos de Ejercicios Anteriores		24,227,295.46	
Gastos de Ejercicios Anteriores		34,708,727.30	
<b>GANANCIA (PÉRDIDA) BRUTA</b>			854,395,341.67
Impuesto sobre la Renta			126,486,084.31
<b>GANANCIA (PÉRDIDA) NETA</b>			727,909,257.36
(-) INTERÉS MINORITARIO			
<b>GANANCIA (PÉRDIDA) NETA CONSOLIDADA</b>			727,909,257.36

## ANÁLISIS DE PROVEEDORES





En el análisis de proveedores se adjuntan cotizaciones y se realiza comparativa de beneficios, de la competencia más fuerte, para que le producto a implementar no tenga competencia en base a beneficios que se le ofrecen al cliente. (tomar en cuenta que se posee un permiso especial por el Lic. Zea, para brindar esta propuesta y solución)

TABLA DE PONDERACIONES		Banco Promerica		Banco Industrial		Bantrab		solucion	
									
ponderacion	100	puntaje obtenido	87.5	puntaje obtenido	60	puntaje obtenido	90	puntaje comparativo	97.5
VENTAJA FINANCIERA									
PORCENTAJE	porcentaje de costo	55	30% Q250,000.00	18.50%	Q250,000.00	30%	Q300,000.00	30%	Q 350,000.00
VENTAJA TECNICA									
	sistema	5	si 5	si	5	si	5	si	5
	plazo	5	si 5	si	5	si	5	si	5
	seguro	5	no 0	no	0	no	0	si	5
VENTAJA OPERATIVA									
	Tiempo de respuesta	5	si 5	si	5	si	5	si	5
	documentacion	5	si 5	si	5	si	5	si	5
	tipo de credito	5	si 2.5	no	0	si	5	si	2.5
VENTAJA LEGAL									
	pagare	5	si 5	si	5	si	5	si	5
	instrucción	5	si 5	si	5	si	5	si	5
	contrato seguro	5	no 0	no	0	no	0	si	5
PUNTEO ASIGNADO AL PORCENTAJE		PROMERICA	55	BI	30	BANTRAB	55	BANCO GYT	55

## ANÁLISIS DE DECISIÓN

Se adjunta cotizaciones de otro banco comparando beneficios que ofrece banco gyt continental para que no tenga competencia en beneficios a brindar, al tomar esta decisión se busca incrementar cartera de crédito y generar mejores utilidades para la institución.

Con la comparativa que de adjunta los diferentes bancos a pesar de que se manejan en el mismo ámbito, no manejan los mismos beneficios para los clientes, y banco gyt continental busca dar accesibilidad al cliente, para que pueda resolver sus finanzas.

TABLA DE PONDERACIONES		Banco Promerica		Banco Industrial		Bantrab		solucion	
									
ponderacion	100	puntaje obtenido	87.5	puntaje obtenido	60	puntaje obtenido	90	puntaje comparativo	97.5
VENTAJA FINANCIERA									
PORCENTAJE	porcentaje de costo	55	30% Q250,000.00	18.50%	Q250,000.00	30%	Q300,000.00	30%	Q 350,000.00
VENTAJA TECNICA									
	sistema	5	si 5	si	5	si	5	si	5
	plazo	5	si 5	si	5	si	5	si	5
	seguro	5	no 0	no	0	no	0	si	5
VENTAJA OPERATIVA									
	Tiempo de respuesta	5	si 5	si	5	si	5	si	5
	documentacion	5	si 5	si	5	si	5	si	5
	tipo de credito	5	si 2.5	no	0	si	5	si	2.5
VENTAJA LEGAL									
	pagare	5	si 5	si	5	si	5	si	5
	instrucción	5	si 5	si	5	si	5	si	5
	contrato seguro	5	no 0	no	0	no	0	si	5
PUNTEO ASIGNADO AL PORCENTAJE		PROMERICA	55	BI	30	BANTRAB	55	BANCO GYT	55

## CONCLUSIONES

1. La inversión propuesta en banco gyt continental será por un monto de Q 21,000,000.00 brindando un crédito de consolidación de deudas externas, para poder resolver las finanzas del cliente, dándole capacidad de pago y poder incrementar la cartera de créditos, será rentable porque anualmente está generando una ganancia de Q 6,300,00.00. al realizar este tipo de inversión se busca brindar el requerimiento del cliente satisfaciendo su necesidad.
2. Banco gyt continental se da a conocer por la eficiencia del servicio que brinda a su cliente resolviéndole su requerimiento, es por lo que implementara un producto que ayudara en sus finanzas, reduciendo su nivel de endeudamiento, liberando su nivel de pago, es por eso que en el nuevo producto que tendrá a la vista de los clientes se consolidara todas las deudas que tenga para que la cuota sea una sola y pueda llevar una vida mejor.
3. La inversión por realizar es segura ya que se toma el tiempo necesario para evaluar al cliente y pueda cumplir con todos los requisitos estimados, para saber que al cliente que se le brindará el crédito se tendrá la certeza que será puntual con su pago, por el historial crediticio que se evalúa en la etapa verificación, es por ello que para poder brindar el crédito , tiene que ser un cliente verde, con ingresos en rangos de Q 5,000.00 a un monto de Q 30,000.00 según se estima en la precalificación son los rangos que pueden aplicar en el crédito por montos considerables a poder realizar su consolidación.

4. Para poder brindar el beneficio a los clientes del crédito de consolidación de deudas es medible ya que se está ofreciendo un crédito de un mínimo de Q 12,000.00 hasta un máximo de Q 350,000.00, el monto a brindar dependerá del salario que tenga el cliente, así se evalúa la capacidad que tenga de cancelar su cuota mensual.
  
5. Es un crédito de consolidación de deudas accesible al cliente porque los requerimientos para poder brindar este producto son básicos, se solicita, un recibo de luz, una carta de ingresos, su dpi, 2 ref. personales, 2 ref. familiares, son requisitos que el cliente podrá brindar sin inconveniente, y se le apoyará en su solicitud.

## RECOMENDACIÓN

Realizando un análisis de la situación actual de la empresa se determina que no cuenta con todos los créditos necesarios para resolver las finanzas del cliente, se toma la decisión de implementar un producto que ayude al cliente en su necesidad, se implementara un crédito de consolidación de deudas en el cual el cliente podrá realizar una consolidación de las deudas que posea en tarjetas de crédito y créditos de otros bancos, para banco gyt continental su prioridad es el cliente, es por eso que busca que todos sean integrales, por eso busca una solución que pueda captar mas clientes, generando mejores resultados comerciales, para que las utilidades sean mejores.

al proponer una inversión de Q 21,000,000.00 en la implementación de un crédito de consolidación de deudas externas, se incrementará la cartera de créditos, generara mejores utilidades, se busca el reconocimiento de los clientes por el servicio de eficiencia que brinda la institución, porque está pensando en la necesidad que tiene el cliente de resolver sus finanzas, con esta inversión se generaran utilidades anuales por un monto de Q 6,300,000.00, que será una ganancia que ayudara en el incremento de activos, ya que con esta solución lo que se busca es incrementar ganancias

será una decisión viable por las ganancias que tendrá al implementar este producto hacienden un aproximado de Q 6,300,000.00.



# ANEXOS

## RESUMEN EJECUTIVO



1

**Visión:**  
Crecer y hacer crecer generando riqueza.

**Misión:**  
mostrar pasión por el servicio resolver ya

**Política de calidad:**  
Estos comprometidos por la eficiencia y agilidad, ayudando a alcanzar metas y sueños de su cliente.

**Objetivos:**

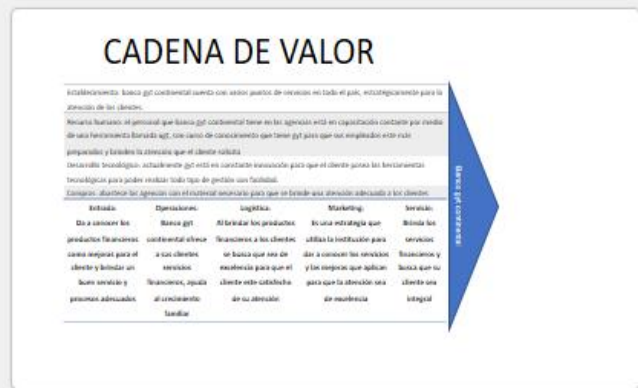
1. Ofrece un servicio eficiente y personalizado.
2. Ofrece al cliente expectativas de respeto, seguridad confianza y confiabilidad.
3. Ofrece servicio financiero de excelencia
4. Fomentar un ahorro en los guatemaltecos.
5. Ayudar el crecimiento financiero familiar.

**Meta:**  
Meta de ensueño: Ser el Banco Guatemalteco líder en servicio, eficiencia y agilidad patrocinado en la transformación digital.

2



5



6

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA EMPRESARIAL

En agencias no ofrecen el producto de crédito de consolidación de deudas externas, se pierden 5 clientes mensuales al no otorgar este tipo de crédito, en banco gyl continental, al mes genera pérdida de Q1,750,000.00 en captación de clientes de créditos por no ofrecer este producto, de octubre 2021 a la fecha se han perdido cliente importantes para la institución, no logra captar estos clientes porque no ofrece este producto que necesitan para resolver sus finanzas y liberar su nivel de endeudamiento, genera pérdida de clientes, oportunidad de generar más ganancias al no brindar un producto que necesita el consumidor para liberar su nivel de endeudamiento y no se capta al cliente perdido, no se logra el cumplimiento de meta en un 5% equivalente a una cantidad de 7500.00 quetzales mensuales.

### PRINCIPALES PROBLEMAS EMPRESARIALES

Nº.	Problemas	Frecuencia	Porcentaje	Fecha Inicial	Fecha Final
1	Créditos de consolidación	05	40%	05/10/2021	01/12/2021
2	Comunicación	03	20%	05/10/2021	01/12/2021
3	Competencia	3	14%	05/10/2021	01/12/2021
4	Falta de organización	7	14%	05/10/2021	01/12/2021
5	Intereses	5	10%	05/10/2021	01/12/2021
6	Procesos	5	10%	05/10/2021	01/12/2021

### Hallazgos:

Para que banco gyt continental sea una institución óptima comparativa de su competencia es necesario tomar en cuenta los principales hallazgos para dar una solución adecuada.

En el cuadro anterior se pueden visualizar las pérdidas que generan los casos por los gestores ingresada en la institución, ya que cada gestión genera un costo de Q 25.00, lo cual es pérdida para la institución.

Hallazgo	Costo
Muchas de penalizaciones	Q 125.00
Pérdida de clientes 5 clientes al mes	Q 125.00
Quitar de clientes 5 al mes	Q 125.00
Pérdida de 5 clientes al mes	Q 1,750,000.00
<b>TOTAL pérdidas</b>	<b>Q 1,750,275.00</b>

7

### PLANTEAMIENTO DE LA SOLUCION

Banco gyt continental pondrá a disposición de los clientes una solución que resuelva sus finanzas, un crédito de consolidación de deudas externas, para poder liberar su nivel de endeudamiento, el cual será una inversión propia de la institución, dando inicio en el diagnóstico en octubre del 2021, para que sea aplicado en enero 2022, en agencias se tendrá a la vista este producto financiero, para los clientes que necesiten realizar una consolidación de deudas externas, se dará a conocer al cliente por medio de vallas publicitarias y trífolios que se manejarán directamente en agencias para que sea una información directa la que se le brinde al público, se logrará retener 5 clientes al mes dándole la solución que necesita, al mes de otorgaran 5 clientes con créditos de 350,000.00, el cual se esta logrando incrementar la cartera de créditos en la institución, anualmente se realizará una inversión de Q 21,000,000.00 brindando la solución que necesita el cliente de banco gyt continental.

8

### Ventajas:

#### 1. Corto plazo.

- a. Se logrará incrementar 5 clientes al mes, generando una ganancia de mensual de Q43750.00 y resolverá las finanzas del cliente

#### 1. Mediano plazo.

- a. Se logrará retener 30 clientes cada 6 meses, logrando incrementar la cartera de créditos, que haciendo a una cantidad de Q 10,500,000.00

b.

#### 2. Largo plazo.

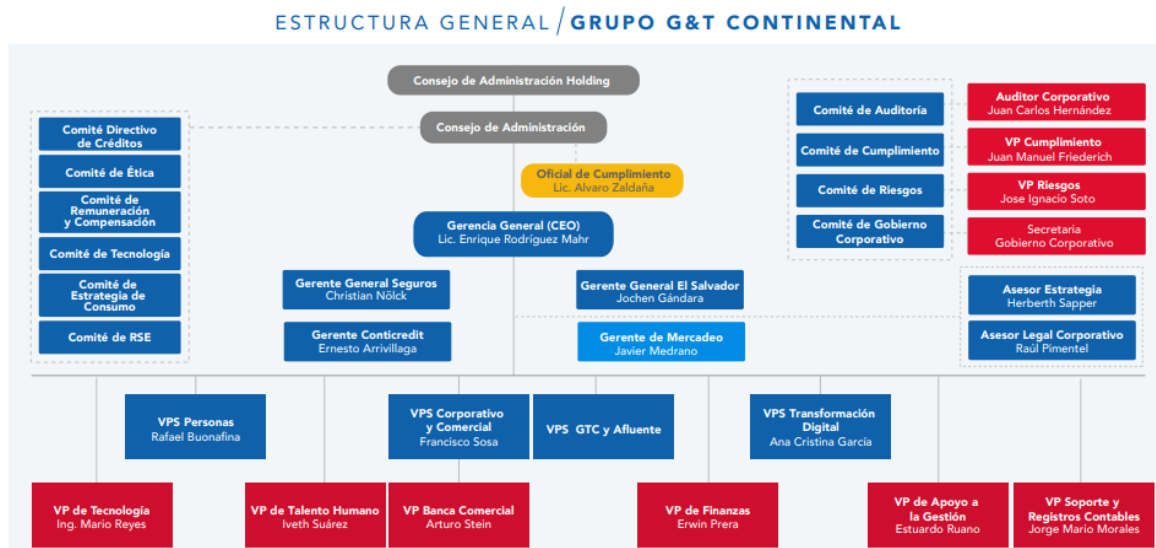
- a. Se logrará captar 60 clientes anuales con créditos promedio en Q350,000.00, con una tasa de interés de 30%, generando una ganancia anual de Q 6,300,000.00.

DESCRIPCIÓN DE LOS ÍTEMES	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			
1. Recursos Asignados	100,000.00	1	100,000.00
2. Recursos Obtenidos	100,000.00	1	100,000.00
<b>RECURSOS ASIGNADOS Y OBTENIDOS</b>			

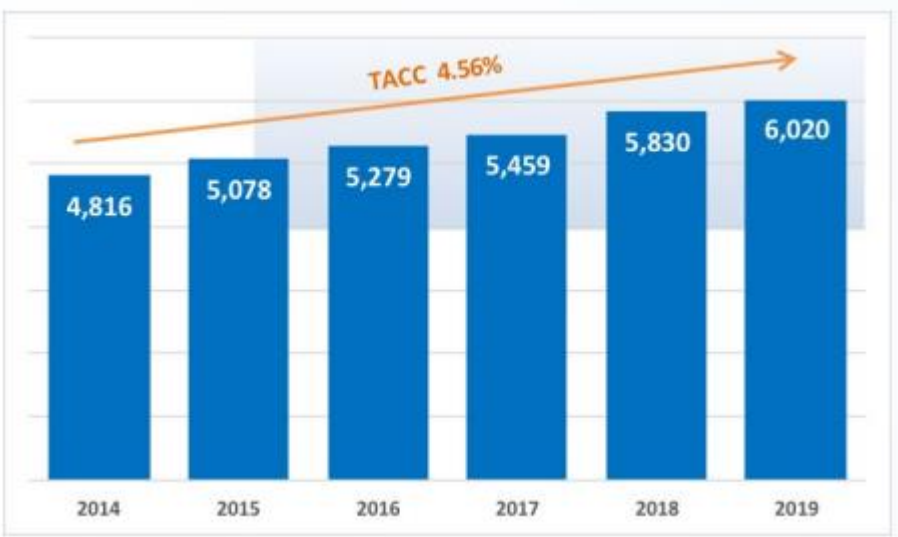
Gafete de Empleado:



Organigrama:



Ventas:



Productos:

Cuentas de ahorro.








Cuentas monetarias






créditos:

Créditos de Consumo

Créditos de Vehículos

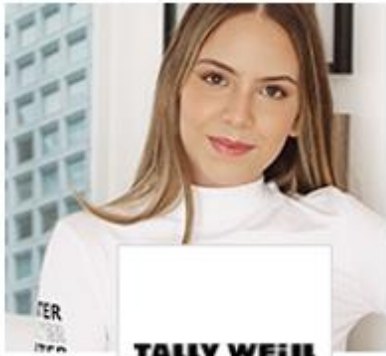
Créditos FHA

Créditos de Vivienda

Tarjetas de crédito



Promociones:



20% OFF

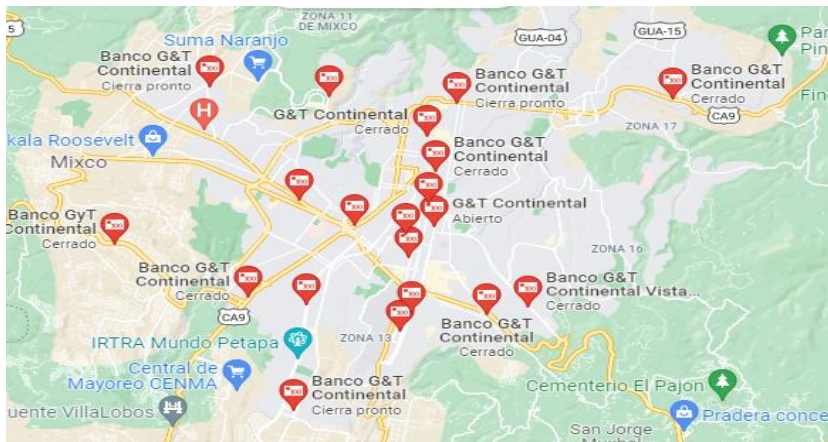
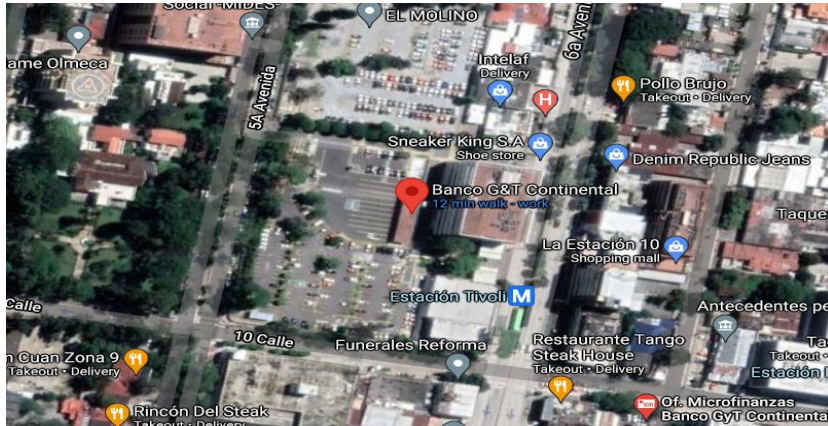


35% de descuento



2X1

Ubicación de la central y sucursales:



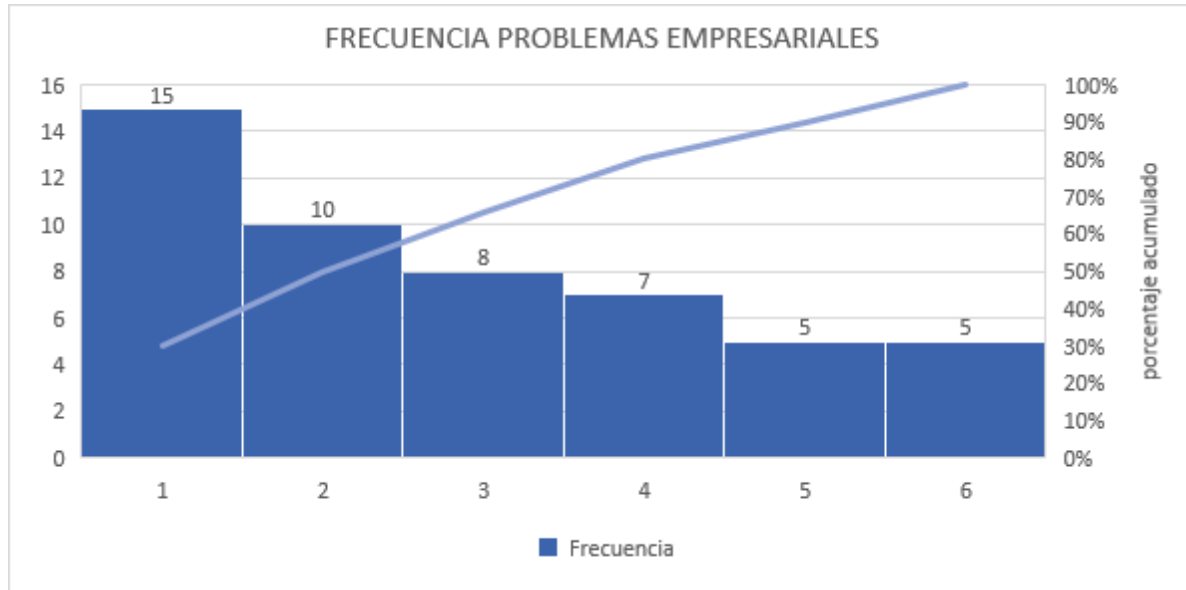
Estado Financiero:

<b>PRODUCTOS FINANCIEROS Y DE SERVICIOS</b>			
Financieros		4,048,310,436.62	5,366,223,156.30
Por Servicios		442,800,622.74	
Por Primas de Seguros y Fianzas	1,453,844,032.45		
(-) Devoluciones y Cancelaciones	-207,356,322.79		
Primas Netas	1,246,487,709.66		
(-) Primas Cediidas	-355,200,933.25		
Primas Netas Retenidas	890,528,775.91		
(+/-) Variación en Reservas Técnicas y Matemáticas	-15,416,628.97	875,112,096.94	
<b>GASTOS FINANCIEROS Y DE SERVICIOS</b>			2,760,287,428.47
Financieros		2,045,930,330.87	
Por Servicios		56,804,560.89	
Gastos de Adquisición y Renovación	218,006,255.35		
(-) Comisiones y Participaciones por Reaseguro y Reafianzamiento Cedido	-61,845,647.24	156,241,807.81	
Gastos por Obligaciones Contractuales	631,690,089.29		
(-) Recuperación por Reaseguro y Reafianzamiento Cedido	130,389,360.39	501,310,728.90	
<b>MARGEN FINANCIERO Y DE SERVICIOS</b>			2,605,935,727.83
<b>OTROS PRODUCTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN</b>			
<b>PRODUCTOS</b>		210,915,812.19	
GANANCIA por Valor de Mercado de Títulos-Valores			
Variaciones y Ganancias Cambiantes en Moneda Extranjera	140,207,439.57		
Productos por Inversiones en Acciones	44,780,985.64		
Productos por Promoción de Empresas			
Otros Productos de Operación	25,927,386.98		
<b>GASTOS</b>		740,391,456.09	
Pérdida por Valor de Mercado de Títulos-Valores			
Variaciones y Pérdidas Cambiantes en Moneda Extranjera	1,608,975.07		
Cuentas Incobrables y de Dudosas Recuperación	733,539,306.79		
Gastos por Promoción de Empresas			
Otros Gastos de Operación	5,243,174.23		
<b>MARGEN DE OTROS PRODUCTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN</b>			-529,475,643.90
<b>MARGEN OPERACIONAL BRUTO</b>			2,076,460,083.93
<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>			1,335,956,078.71
Consejo Administración		4,704,182.75	
Funcionarios y Empleados		625,327,872.94	
Impuestos, Aduanas, Contribuciones y Cuotas		78,217,475.49	
Honorarios Profesionales		89,459,714.41	
Amendamientos		66,744,847.23	
Reparaciones y Mantenimiento		54,838,699.68	
Mercadeo y Publicidad		35,013,748.39	
Primas de Seguros y Fianzas		5,485,401.72	
Depreciaciones y Amortizaciones		112,419,052.09	
Papeles, Útiles y Suministros		7,804,950.56	
Gastos Varios		255,940,133.45	
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>			740,504,005.22
<b>PRODUCTOS Y GASTOS EXTRAORDINARIOS</b>			124,372,768.29
<b>PRODUCTOS</b>		151,099,488.59	
Salvamentos y Recuperaciones	34,096,258.80		
Productos Extraordinarios	117,003,229.79		
<b>GASTOS</b>		26,726,720.30	
Participación de Reaseguradores y Reafianzadores en Salvamentos y Recuperaciones	1,047,327.51		
Gastos Extraordinarios	25,679,392.79		
<b>PRODUCTOS Y GASTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES</b>			-10,481,431.84
Productos de Ejercicios Anteriores		24,227,295.46	
Gastos de Ejercicios Anteriores		34,708,727.30	
<b>GANANCIA (PÉRDIDA) BRUTA</b>			854,395,341.67
Impuesto sobre la Renta			126,486,084.33
<b>GANANCIA (PÉRDIDA) NETA</b>			727,909,257.34
(-) INTERÉS MINORITARIO			
<b>GANANCIA (PÉRDIDA) NETA CONSOLIDADA</b>			727,909,257.34

Ciclo de Servicio:



## Grafica problemas empresariales:



## Permiso especial:



Ing. Alvaro Zea Krings <coordinadorlitae.idea@galileo.edu>  
para mí, Ana ▾

14 oct 2021 8:42 ☆ ↶ ⋮

Es muy importante que su diagnóstico empresarial se realice de la mejor forma posible, se deben identificar problemas que sean muy importantes para el negocio del banco. Por ejemplo, una tasa de interés alta aumenta la captación de fondos del banco y una actualización de datos no contribuye a generar mayores ingresos del banco.

Saludos cordiales

Ing. Alvaro Zea Krings  
Coordinador LITAE-IDEA  
Universidad Galileo





**HEIDY RUCAL** <rucalheidy@gmail.com>  
para Alvaro, Ana

14 oct 2021 16:39 ☆ ↶ ⋮

Buena tarde Estimados.

Adjunto nueva propuesta tomando en cuenta el ultimo correo de respuesta por su persona.

Agradezco me puedan apoyar en indicarme si se puede tomar en cuenta es propuesta

Creditos de consolidacion deudas para banco gyt continental

Tomando en cuenta lo que menciona lic.

Gyt continental actualmente no cuenta con creditos de externas, el cual es un mercado donde se puede generar ingresos diferenciados

Haciendo una validacion en las precalificaciones se puede determinar que los clientes rechazados son verdes y al momento de hacer consolidacion se les liberaria nivel de endeudamiento adquiriendo una sola deuda en gyt, de hecho se esta perdiendo oportunidad con mucho de esos clientes, en megocios.

Haciendo una estimacion anual, se estan perdiendo un aproximado de 5 casos mensuales que acienden a una cantidad de Q 1.050.000.00, anual haciende a una cantidad de Q 12. 600.000.00 calculando un interes anual de cada cliente tomando como referencial un 30% anual se tendria una ganacia anual de Q 3 780 000.00.

Tomando en cuenta que son clientes gyt y verdes, seria debito a cuenta la cuota mensual del credito que adquieran

La cartera en creditos creceria, y se tendria mas rentabilidad en ingresos.

Quedo atenta a sus comentarios

Saludos cordiales.

**Ing. Alvaro Zea Krings** <coordinadorlitae.idea@galileo.edu>  
para Maria, mí

15 oct 2021 8:43 ☆ ↶

Buenos dias, favor tomar nota que la solucion que propone la alumna es aceptada, la alumna debe realizar las correcciones que usted le indique.

Saludos cordiales

Ing. Alvaro Zea Krings  
Coordinador LITAE-IDEA  
Universidad Galileo

## COTIZACIONES

### Cotización proveedor 1: (Banco Promerica)

o. Cuota	Cuota Sin SEG	Cuota	Interés	Capital	Seguro	Saldo
1	Q8,173.15	Q8,490.15	Q6,125.00	Q2,048.15	Q317.00	Q260,451.85
2	Q8,173.15	Q8,490.15	Q6,077.21	Q2,095.94	Q317.00	Q258,355.90
3	Q8,173.15	Q8,490.15	Q6,028.30	Q2,144.85	Q317.00	Q256,211.06
4	Q8,173.15	Q8,490.15	Q5,978.26	Q2,194.89	Q317.00	Q254,016.16
5	Q8,173.15	Q8,490.15	Q5,927.04	Q2,246.11	Q317.00	Q251,770.05
6	Q8,173.15	Q8,490.15	Q5,874.63	Q2,298.52	Q317.00	Q249,471.53
7	Q8,173.15	Q8,490.15	Q5,821.00	Q2,352.15	Q317.00	Q247,119.38
8	Q8,173.15	Q8,490.15	Q5,766.12	Q2,407.03	Q317.00	Q244,712.35
9	Q8,173.15	Q8,490.15	Q5,709.95	Q2,463.20	Q317.00	Q242,249.15
10	Q8,173.15	Q8,490.15	Q5,652.48	Q2,520.67	Q317.00	Q239,728.48
11	Q8,173.15	Q8,490.15	Q5,593.66	Q2,579.49	Q317.00	Q237,148.99
12	Q8,173.15	Q8,490.15	Q5,533.48	Q2,639.68	Q317.00	Q234,509.31
13	Q8,173.15	Q8,490.15	Q5,471.88	Q2,701.27	Q317.00	Q231,808.04
14	Q8,173.15	Q8,490.15	Q5,408.85	Q2,764.30	Q317.00	Q229,043.75
15	Q8,173.15	Q8,490.15	Q5,344.35	Q2,828.80	Q317.00	Q226,214.95
16	Q8,173.15	Q8,490.15	Q5,278.35	Q2,894.80	Q317.00	Q223,320.14
17	Q8,173.15	Q8,490.15	Q5,210.80	Q2,962.35	Q317.00	Q220,357.79
18	Q8,173.15	Q8,490.15	Q5,141.68	Q3,031.47	Q317.00	Q217,326.32
19	Q8,173.15	Q8,490.15	Q5,070.95	Q3,102.21	Q317.00	Q214,224.12
20	Q8,173.15	Q8,490.15	Q4,998.56	Q3,174.59	Q317.00	Q211,049.53
21	Q8,173.15	Q8,490.15	Q4,924.49	Q3,248.66	Q317.00	Q207,800.86
22	Q8,173.15	Q8,490.15	Q4,848.69	Q3,324.47	Q317.00	Q204,476.40
23	Q8,173.15	Q8,490.15	Q4,771.12	Q3,402.04	Q317.00	Q201,074.36
24	Q8,173.15	Q8,490.15	Q4,691.74	Q3,481.42	Q317.00	Q197,592.94
25	Q8,173.15	Q8,490.15	Q4,610.50	Q3,562.65	Q317.00	Q194,030.29
26	Q8,173.15	Q8,490.15	Q4,527.37	Q3,645.78	Q317.00	Q190,384.51
27	Q8,173.15	Q8,490.15	Q4,442.31	Q3,730.85	Q317.00	Q186,653.66
28	Q8,173.15	Q8,490.15	Q4,355.25	Q3,817.90	Q317.00	Q182,835.76
29	Q8,173.15	Q8,490.15	Q4,266.17	Q3,906.99	Q317.00	Q178,928.78
30	Q8,173.15	Q8,490.15	Q4,175.00	Q3,998.15	Q317.00	Q174,930.63

No. Cuota	Cuota Sin SEG	Cuota	Interés	Capital	Seguro	Saldo
31	Q8,173.15	Q8,490.15	Q4,081.71	Q4,091.44	Q317.00	Q170,839.19
32	Q8,173.15	Q8,490.15	Q3,986.25	Q4,186.91	Q317.00	Q166,652.28
33	Q8,173.15	Q8,490.15	Q3,888.55	Q4,284.60	Q317.00	Q162,367.69
34	Q8,173.15	Q8,490.15	Q3,788.58	Q4,384.57	Q317.00	Q157,983.11
35	Q8,173.15	Q8,490.15	Q3,686.27	Q4,486.88	Q317.00	Q153,496.23
36	Q8,173.15	Q8,490.15	Q3,581.58	Q4,591.57	Q317.00	Q148,904.66
37	Q8,173.15	Q8,490.15	Q3,474.44	Q4,698.71	Q317.00	Q144,205.95
38	Q8,173.15	Q8,490.15	Q3,364.81	Q4,808.35	Q317.00	Q139,397.60
39	Q8,173.15	Q8,490.15	Q3,252.61	Q4,920.54	Q317.00	Q134,477.06
40	Q8,173.15	Q8,490.15	Q3,137.80	Q5,035.35	Q317.00	Q129,441.70
41	Q8,173.15	Q8,490.15	Q3,020.31	Q5,152.85	Q317.00	Q124,288.86
42	Q8,173.15	Q8,490.15	Q2,900.07	Q5,273.08	Q317.00	Q119,015.78
43	Q8,173.15	Q8,490.15	Q2,777.03	Q5,396.12	Q317.00	Q113,619.66
44	Q8,173.15	Q8,490.15	Q2,651.13	Q5,522.03	Q317.00	Q108,097.63
45	Q8,173.15	Q8,490.15	Q2,522.28	Q5,650.87	Q317.00	Q102,446.75
46	Q8,173.15	Q8,490.15	Q2,390.42	Q5,782.73	Q317.00	Q96,664.03
47	Q8,173.15	Q8,490.15	Q2,255.49	Q5,917.66	Q317.00	Q90,746.37
48	Q8,173.15	Q8,490.15	Q2,117.42	Q6,055.74	Q317.00	Q84,690.63
49	Q8,173.15	Q8,490.15	Q1,976.11	Q6,197.04	Q317.00	Q78,493.59
50	Q8,173.15	Q8,490.15	Q1,831.52	Q6,341.64	Q317.00	Q72,151.96
51	Q8,173.15	Q8,490.15	Q1,683.55	Q6,489.61	Q317.00	Q65,662.35
52	Q8,173.15	Q8,490.15	Q1,532.12	Q6,641.03	Q317.00	Q59,021.32
53	Q8,173.15	Q8,490.15	Q1,377.16	Q6,795.99	Q317.00	Q52,225.33
54	Q8,173.15	Q8,490.15	Q1,218.59	Q6,954.56	Q317.00	Q45,270.77
55	Q8,173.15	Q8,490.15	Q1,056.32	Q7,116.84	Q317.00	Q38,153.93
56	Q8,173.15	Q8,490.15	Q890.26	Q7,282.89	Q317.00	Q30,871.04
57	Q8,173.15	Q8,490.15	Q720.32	Q7,452.83	Q317.00	Q23,418.21
58	Q8,173.15	Q8,490.15	Q546.42	Q7,626.73	Q317.00	Q15,791.48
59	Q8,173.15	Q8,490.15	Q368.47	Q7,804.69	Q317.00	Q7,986.79
60	Q8,173.15	Q8,490.15	Q186.36	Q7,986.79	Q317.00	-Q0.00

## Ficha técnica proveedor 1.

MONTO CREDITO	250,000.00	
<b>MONTO</b>	<b>CUOTA</b>	<b>PLAZO EN MESES *modificable</b>
250,000.00	8,426.65	60
250,000.00	9,402.19	48
250,000.00	11,111.44	36
250,000.00	14,661.73	24

Muy buen día, es un gusto saludarle, el día de hoy Banco Promerica ha tomado en cuenta a su persona para **augmentar su liquidez mensual** por medio de consolidación de saldos de tarjeta de crédito y/o préstamos, pagando **cuotas más bajas e intereses más bajos** de lo que actualmente paga. El beneficio de consolidación fue creado para mejorar su liquidez mensual. Nosotros le mostraríamos un análisis de su **situación actual** y de como usted estaría si acepta nuestra propuesta de consolidación. En esa propuesta observará como sus tendencias de endeudamiento **descenderían considerablemente**, el tiempo que se **ahorraría**, los intereses que **pagaría menos** y el **aumento de liquidez** mensual que usted tendría, tome en cuenta que sería una decisión racional. Otra opción para utilizar el producto es para **inversión o compra**.

### Beneficios Generales del Producto

- Montos hasta **Q500,000**.
- **Aumento** de Liquidez
- **Sin fiador ni garantías**.
- Abonos al capital o cancelación anticipada **sin penalización** desde el primer mes.
- Plazos de 12 a 60 meses.
- Resolución en **48 horas**.
- Tasa **Preferencial**.
- Comodidad de pago **desde banca en línea**.
- **Tasa de interés del 30%**

- Es un crédito de libre disponibilidad

Quedo a la espera de su respuesta



**Jason Fabricio Gonzalez**

Asesor Crédito Consumo

[jason.gonzalez@bancopromerica.com.gt](mailto:jason.gonzalez@bancopromerica.com.gt)

7ª. Avenida 8-46 zona 9

Guatemala, Guatemala 31289431

Whatsapp Directo: <https://wa.link/zcibt3>

T (502) 2413-9400 Ext. 89406

[www.bancopromerica.com.gt](http://www.bancopromerica.com.gt)

## Cotización proveedor 2: (Banco Industrial)



### CALCULO DEL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

Endeudamiento %	Recurso o Ingresos
31.95%	25,000.00

Aplicación para prestamos fiduciarios a 48 meses ( 4 años).

Monto	Tasa de Interés	Meses a pagar
250,000.00	18.60%	60

Meses	Monto	Abono Capital	Intereses	Pago Mensual
1	250,000.00	4,166.67	3,821.92	7,988.58
2	245,833.33	4,166.67	3,758.22	7,924.89
3	241,666.67	4,166.67	3,694.52	7,861.19
4	237,500.00	4,166.67	3,630.82	7,797.49
5	233,333.33	4,166.67	3,567.12	7,733.79
6	229,166.67	4,166.67	3,503.42	7,670.09
7	225,000.00	4,166.67	3,439.73	7,606.39
8	220,833.33	4,166.67	3,376.03	7,542.69
9	216,666.67	4,166.67	3,312.33	7,479.00
10	212,500.00	4,166.67	3,248.63	7,415.30
11	208,333.33	4,166.67	3,184.93	7,351.60
12	204,166.67	4,166.67	3,121.23	7,287.90
13	200,000.00	4,166.67	3,057.53	7,224.20
14	195,833.33	4,166.67	2,993.84	7,160.50
15	191,666.67	4,166.67	2,930.14	7,096.80
16	187,500.00	4,166.67	2,866.44	7,033.11
17	183,333.33	4,166.67	2,802.74	6,969.41
18	179,166.67	4,166.67	2,739.04	6,905.71
19	175,000.00	4,166.67	2,675.34	6,842.01
20	170,833.33	4,166.67	2,611.64	6,778.31
21	166,666.67	4,166.67	2,547.95	6,714.61
22	162,500.00	4,166.67	2,484.25	6,650.91
23	158,333.33	4,166.67	2,420.55	6,587.21
24	154,166.67	4,166.67	2,356.85	6,523.52

25	150,000.00	4,166.67	2,293.15	6,459.82
26	145,833.33	4,166.67	2,229.45	6,396.12
27	141,666.67	4,166.67	2,165.75	6,332.42
28	137,500.00	4,166.67	2,102.05	6,268.72
29	133,333.33	4,166.67	2,038.36	6,205.02
30	129,166.67	4,166.67	1,974.66	6,141.32
31	125,000.00	4,166.67	1,910.96	6,077.63
32	120,833.33	4,166.67	1,847.26	6,013.93
33	116,666.67	4,166.67	1,783.56	5,950.23
34	112,500.00	4,166.67	1,719.86	5,886.53
35	108,333.33	4,166.67	1,656.16	5,822.83
36	104,166.67	4,166.67	1,592.47	5,759.13
37	100,000.00	4,166.67	1,528.77	5,695.43
38	95,833.33	4,166.67	1,465.07	5,631.74
39	91,666.67	4,166.67	1,401.37	5,568.04
40	87,500.00	4,166.67	1,337.67	5,504.34
41	83,333.33	4,166.67	1,273.97	5,440.64
42	79,166.67	4,166.67	1,210.27	5,376.94
43	75,000.00	4,166.67	1,146.58	5,313.24
44	70,833.33	4,166.67	1,082.88	5,249.54
45	66,666.67	4,166.67	1,019.18	5,185.84
46	62,500.00	4,166.67	955.48	5,122.15
47	58,333.33	4,166.67	891.78	5,058.45
48	54,166.67	4,166.67	828.08	4,994.75
49	50,000.00	4,166.67	764.38	4,931.05
50	45,833.33	4,166.67	700.68	4,867.35
51	41,666.67	4,166.67	636.99	4,803.65
52	37,500.00	4,166.67	573.29	4,739.95
53	33,333.33	4,166.67	509.59	4,676.26
54	29,166.67	4,166.67	445.89	4,612.56
55	25,000.00	4,166.67	382.19	4,548.86
56	20,833.33	4,166.67	318.49	4,485.16
57	16,666.67	4,166.67	254.79	4,421.46
58	12,500.00	4,166.67	191.10	4,357.76
59	8,333.33	4,166.67	127.40	4,294.06
60	4,166.67	4,166.67	63.70	4,230.37

## **Ficha técnica proveedor 2.**

### **Banco Industrial.**

Buen día, es un gusto saludarle,

Le doy a conocer los beneficios con los que puede contar en banco industrial, sobre la solicitud de un crédito con montos mayores.

Estamos en disposición de poder resolver sus finanzas le brindamos una tasa accesible,

Por alguna inversión que tenga en mente o consolidar deudas.

Estamos a su disposición

#### Beneficios del crédito

- Montos hasta Q500,000.
- Aumento de Liquidez
- necesita fiador
- Abonos al capital o cancelación anticipada sin penalización desde el primer mes.
- Plazos de 12 a 60 meses.
- Resolución en 48 horas.
- Tasa Preferencial.
- Comodidad de pago desde banca en línea.

Quedo a la espera de sus comentarios



ENVIO PROYECCION

--

**BANCO INDUSTRIAL, S.A.**

**Gerson Barreno García**

Servicio al Cliente

Tel: 2270-5600

[gbarreno@agenciasbi.com.gt](mailto:gbarreno@agenciasbi.com.gt)

**CORPORACION**



*Siempre de tu lado*

---

7a. Ave. 5-10, zona 4, Centro Financiero  
Teléfono: 2420-3000 • [www.bi.com.gt](http://www.bi.com.gt)

### Cotización proveedor 3: (Bantrab)

Cuota	Interes	Amortización	Saldo
0			300,000.00
1	7,500.00	2,206.02	297,793.98
2	7,444.85	2,261.17	295,532.81
3	7,388.32	2,317.70	293,215.11
4	7,330.38	2,375.64	290,839.47
5	7,270.99	2,435.03	288,404.44
6	7,210.11	2,495.91	285,908.53
7	7,147.71	2,558.31	283,350.22
8	7,083.76	2,622.26	280,727.96
9	7,018.20	2,687.82	278,040.14
10	6,951.00	2,755.02	275,285.12
11	6,882.13	2,823.89	272,461.23
12	6,811.53	2,894.40	269,566.74
13	6,739.17	2,966.85	266,599.89
14	6,665.00	3,041.02	263,558.87
15	6,588.97	3,117.05	260,441.82
16	6,511.05	3,194.97	257,246.85
17	6,431.17	3,274.85	253,972.00
18	6,349.30	3,356.72	250,615.28
19	6,265.38	3,440.64	247,174.64
20	6,179.37	3,526.65	243,647.99
21	6,091.20	3,614.82	240,033.17
22	6,000.83	3,705.19	236,327.98
23	5,908.20	3,797.82	232,530.16
24	5,813.25	3,892.77	228,637.39
25	5,715.93	3,990.09	224,647.30
26	5,616.18	4,089.84	220,557.46
27	5,513.94	4,192.08	216,365.38
28	5,409.13	4,296.89	212,068.49
29	5,301.71	4,404.31	207,664.18
30	5,191.60	4,514.42	203,149.76
31	5,078.74	4,627.28	198,522.48
32	4,963.06	4,742.96	193,779.52
33	4,844.49	4,861.53	188,917.99
34	4,722.95	4,983.07	183,934.92
35	4,598.37	5,107.65	178,827.27
36	4,470.68	5,235.34	173,591.93
37	4,339.80	5,366.22	168,225.71
38	4,205.64	5,500.38	162,725.33
39	4,068.13	5,637.89	157,087.44
40	3,927.19	5,778.83	151,308.61
41	3,782.72	5,923.30	145,385.31
42	3,634.83	6,071.39	139,313.92
43	3,482.85	6,223.17	133,090.75
44	3,327.27	6,378.75	126,712.00
45	3,167.80	6,538.22	120,173.78
46	3,004.34	6,701.68	113,472.10
47	2,836.80	6,869.22	106,602.88
48	2,665.07	7,040.95	99,561.93
49	2,489.05	7,216.97	92,344.96
50	2,308.62	7,397.40	84,947.56
51	2,123.69	7,582.33	77,365.23
52	1,934.13	7,771.89	69,593.34
53	1,739.83	7,966.19	61,627.15
54	1,540.68	8,165.34	53,461.81
55	1,336.55	8,369.47	45,092.34
56	1,127.31	8,578.71	36,513.63
57	912.84	8,793.18	27,720.45
58	693.01	9,013.01	18,707.44
59	467.69	9,238.33	9,469.11
60	236.73	9,469.29	-0.18

### Ficha técnica proveedor 3.

NOMBRE DEL CLIENTE				
CUOTA NIVELADA				
Monto:		Q	300,000.00	Avaluo Total
Tasa anual:			30.00%	LTV
Años o Plazo:			5	
Cuotas al año:			12	
<b>Monto Avaluo Construcción</b>				
Cuota nivelada:		Q	9,706.02	323.534 Tasa S.R.

Buen día.

Estimada señorita Rucal

Es un gusto el poder compartirle proyección del crédito que manejamos actualmente con el fin de resolver sus finanzas.

Beneficios del crédito que manejamos actualmente:

- plazos de 12 a 60 meses.
- Tasa de interés 30%
- Cuota nivelada
- Monto de hasta 500,000.00
- Abonos a capital sin penalización
- Abonos a capital en el 3er mes

Quedo a la espera de sus comentarios

Milton Alfonso Madrid Salazar  
Cel: 46407472  
Correo: [miltonmadrid1@gmail.com](mailto:miltonmadrid1@gmail.com)  
Asesor de ventas



## **BIBLIOGRAFÍA**

- Wehrich, Harold koontz Heinz. «administrador de una perspectiva global y empresarial .» De Harold koontz Heinz Wehrich. guatemala , 14 edicion .
- Gabriel Baca Urbina «proyectos empresariales 1. evaluacion de proyectos«Gabriel Baca Urbina ,
- Ing, Álvaro Zea Kings« Proyectos empresariales 2« Licenciatura en Tecnologia y administracion de empresas.
- Richard B. Chase « F. Robert Jacob « Administracion Moderna«. Administración de operaciones producción y cadena de suministros



**HOJA DE ACEPTACION DE REGISYRO DE PORYECTO EN UNIVERSIDAD GALILEO.**



Galileo  
UNIVERSIDAD GALILEO

**IDEA**

Guatemala, 02 de Abril de 2023

Señores  
Universidad Galileo  
IDEA  
Presente.

Por este medio de la presente YO HEIDY MISHEL RUCAL ALVAREZ que me identifico con número de carné 14133004 y con DPI 2057 81691 0103 actualmente asignado (a) en la carrera: LICENCIATURA EN TECNOLOGIA Y ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**"Autorizo al Instituto de Educación Abierta (IDEA) a la publicación, en el Tesario virtual de la Universidad, de mi proyecto de Graduación titulado:"**

"Tecnología para consolidación de deudas de clientes en Banco G&T Continental"

Como autor (a) del material de la investigación sustentada mediante el protocolo de IDEA. Expreso que la misma es de mi autoría y con contenido inédito, realizado con el acompañamiento experto del coordinador de área y por tanto he seguido los parámetros éticos y legales respecto de las citas de referencia y todo tipo de fuentes establecidas en el Reglamento de la Universidad Galileo

Sin otro particular, me suscribo.

  
\_\_\_\_\_