

RESUMEN ANALÍTICO PARA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO
RAE (RESUMEN ANALÍTICO ESTRUCTURADO O RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN)

1. Información general del documento	
Tipo de documento	Trabajo de grado
Tipo de impresión	Digital
Nivel de circulación	Público
Título del documento	Diagnóstico del Banco Agrario de Colombia, sucursal Sibundoy-Putumayo, en relación a la prestación de sus servicios y diseño de un plan de mejoramiento.
Autor(es)	Jhon Jairo Passos Tez
Director	Gloria Hernández Zambrano
Publicación	Sibundoy, mayo de 2018, 65 pg.
Unidad patrocinante	Universidad Santo Tomas Abierta y a Distancia, Facultad de Ciencias y Tecnologías, Programa Administración de Empresas.
Palabras clave	Proceso administrativo, Productos y servicios, atención al cliente, plan de mejoramiento.

2. Descripción del documento
Documento que se realiza con el fin de determinar el grado de aceptación de la población de Sibundoy y región del Alto Putumayo frente al Banco Agrario de Colombia Sucursal Sibundoy, con respecto a la prestación de servicios, oferta de productos financieros y atención al cliente.

3. Fuentes del documento
<ul style="list-style-type: none"> - KOONT, Harold y WEIHRICH, Heinz. Administración, una Perspectiva Global. Mc. Graw Hill. 11ª. Edición. México, 1999. Pps.796. - LEAL DE CORREA, Luz Mery. Fundamentos de Administración. Ediciones USTA, Santafé de

Bogotá. 1997.

- Municipio de Sibundoy. Esquema de Ordenamiento Territorial. 2002 y 2003.
- RESTREPO LÓPEZ, José. El Putumayo en el Tiempo y en el Espacio. Segunda Edición. Editorial Botánica Bogotá, 1995.
- SABOGAL SABOGAL, Omar. Proceso Administrativo. Universidad Abierta y a Distancia. Facultad de Ciencias Administrativas. Santa fe de Bogotá, D.C. 1995. Pps.506.
- UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS, Guía Prácticas Empresariales Ciclo Profesional. Ediciones USTA, Santafé de Bogotá. 2001
- USTA, Elementos de Administración, Universidad Santo Tomás, Santafé de Bogotá, 1999.
- LEAL DE CORREA, Luz Mery. Fundamentos de Administración. Ediciones USTA, Santafé de Bogotá. 1997.
- NAMAKFOROOSH, Mohammad. Metodología de la Investigación. LIMUSA; Noriega Editores. Segunda Edición. México. 2005. 525 p.
- TAMAYO, Mario, El proceso de la Investigación Científica. Editores Noriega 4ª Edición. México. 1995. 440 p.

4. Contenidos del documento

Inicialmente se realizó una Caracterización de la empresa con datos fundamentales sobre la entidad, creación, productos y servicios, misión, visión, cobertura, atención al cliente, entre otros.

Posteriormente se hizo un estudio diagnóstico sobre las áreas de procesos de la empresa, a saber: área de procesos administrativos, en la que se llevó a cabo un diagnóstico interno y externo de la empresa, lo que a su vez permitió identificar la situación actual y real de la organización. Frente a los resultados se planteó y formuló una propuesta de solución, un plan de acción y recomendaciones.

En el área de procesos operativos, en la que se hace énfasis en la prestación de servicios y oferta de productos, mediante el diagnóstico realizado, se pudo plantear una solución que se ve reflejada en el Plan de acción.

En cuanto a la zona de transferencia que está relacionada con los clientes, se llevó a cabo un diagnóstico a través de la Matriz DOFA aplicada a los funcionarios del banco frente al proceso de atención al cliente, cuya resultante permitió definir estrategias para mejorar el problema detectado. Se aplicó una encuesta a 180 usuarios y/o clientes de la entidad, y el análisis de los resultados permitieron proponer alternativas de solución al problema, las cuales se presentan en el plan de acción. Finalmente, se generaron unas conclusiones resultado de todo el proceso investigativo.

5. Metodología del documento

Inicialmente se realizó observación directa tanto a los funcionarios de la entidad, como a los usuarios y/o clientes, recopilación de la información de la entidad, seguimiento a procesos operativos, atención

al cliente, aplicación de encuestas a usuarios y/o clientes del Banco Agrario de Colombia – Sucursal Sibundoy, análisis e interpretación de resultados.

6. Conclusiones del documento

- La labor que realiza el banco agrario de Colombia sucursal Sibundoy, es muy importante para el desarrollo de la región, puesto que permite suplir necesidades de productos y servicios financieros. *Passos(2017)*,
- Los procesos relacionados con la atención a clientes son vistos desde dos ópticas: una, la de los funcionarios del banco, quienes aducen que debido a la sobrecarga laboral, al estrés y a la estrechez de las instalaciones locativas, no prestan un servicio y una atención de calidad; además, cuando se trata de productos financieros que requieren más tiempo para su orientación, se genera retrasos en el proceso de atención. La otra óptica, la de los clientes externos del banco, quienes manifiestan que la prestación de los servicios es buena, porque saben que el asistir al banco les representa esperar toda la mañana o toda una tarde; además, la cultura de las gentes del Putumayo, es pasiva, paciente lo que permite que se manifiesten de ésta manera frente a éste punto. *Passos(2017)*
- La sobrecarga laboral de los funcionarios del banco agrario, está generando retrasos en los procesos de atención a clientes, de allí la importancia de contratar dos personas más, una para el área de caja y otra para crédito y cartera, que son los servicios que mayor demanda tienen y deben atenderse con prontitud, eficiencia y efectividad. *Passos(2017)*
- Algunas de las propuestas sugeridas en éste documento, satisfactoriamente ya han sido tenidas en cuenta por las directivas del banco, lo que ha permitido mejorar los espacios físicos y brindar un ambiente agradable para los clientes. *Passos(2017)*

7. Referencia APA del documento

Passos, Jhon (2017). *Diagnóstico del Banco Agrario de Colombia, sucursal Sibundoy-Putumayo, en relación a la prestación de sus servicios y diseño de un plan de mejoramiento*. Universidad Santo Tomas. Sibundoy. 65 p.

Elaborado por:	Jhon Jairo Passos Tez
Revisado por:	

Fecha de elaboración del resumen:	27	06	2018
--	----	----	------