

**Facultad
Ciencias Empresariales**

Trabajo de Diploma

**“Análisis de Factores para Determinar la
Eficiencia y Eficacia de los Servicios
Financieros en la Actividad de Remesas en
Fincimex S,A Villa Clara”**

Diplomantes:

Milai Milian Llanes

Berta Valdes Días

Tutor:

Maria Gil Basulto

Consultante:

Iris Gonzalez Torres

2007

“Año 49 de la Revolución”



ÍNDICE

Introducción-----
----- **1**

Capítulo I:

Antecedentes y Evolución de los Servicios Financieros. Aparición de las tarjetas magnéticas para usos financieros. Factores de su Eficiencia y Eficacia

1.1 Antecedentes y Evolución de los Servicios Financieros -----
-----**3**

1.2 Las Tarjetas Magnéticas como “producto” de los Servicios Financieros -----
-----**11**

1.3 Fundamentos Teóricos sobre Eficiencia y Eficacia. Definición de estos conceptos en los Servicios Financieros de Intermediación. -----
-----**16**

Capítulo II:

Caracterización de la Actividad de Fincimex S,A. Particularidades en la Organización Territorial.

2.1 Caracterización organizativa de la Financiera CIMEX S,A -----
-----**21**

2.2 Descripción del Servicio Financiero en la Actividad de Remesas. -----
-----**25**

2.3 Diagnóstico del Sistema informativo de los Servicios Financieros en la Oficina de Fincimex S,A Villa Clara -----
-----**27**

Capítulo III:

Factores de Eficiencia y Eficacia del Servicio Financiero de Remesas en las oficinas territoriales de Fincimex S,A.

3.1 Caracterización del nivel de actividad -----
-----**33**

3.2	Determinación de los Factores Internos y Externos que influyen en la Eficiencia y Eficacia en el Servicio Financiero de Remesas. -----
	-----34

Conclusiones -----
-----40

Recomendaciones -----
-----41

Bibliografía -----
-----42

Introducción:

La actividad financiera de Remesas clasifica en el grupo de intermediarios financieros no bancarios, realizando fundamentalmente la gestión de mecanismos de pagos, admite depósitos en cuentas corrientes distribuyendo éstos a través de tarjetas, las cuales son utilizadas como medio de pago en los establecimientos comerciales, así como para que las personas puedan recibir con facilidad su dinero.

Las tarjetas magnéticas se conciben como un medio de pago que permite un rápido movimiento de dinero. En Cuba se decidió que fuera la Financiera CIMEX la destinada a emitir tarjetas de débito para ser utilizadas para el recibo de remesas desde cualquier parte del mundo.

La Financiera CIMEX S,A es una Institución Financiera No Bancaria, la cual realiza funciones de Intermediación Financiera, con el fin de ser el enlace entre el que envía las remesas desde el extranjero y el beneficiario que es titular de una Tarjeta de Débito en Cuba.

La financiera CIMEX es líder en el mercado financiero de envío de remesas a Cuba, entonces la eficacia de su desempeño debe ser más decisiva, porque siempre va a disponer de la capacidad de conseguir un efecto determinado, porque es el único intermediario en Cuba que tiene la autorización para distribuir las remesas financieras.

Donde su efectividad pudiera ser determinada por la relación entre los resultados de excelencia y los resultados de ingresos por comisiones de remesas propuestos. Basado en la reflexión de que, un objetivo de Fincimex S,A es elevar la Eficiencia y Eficacia de los Servicios Financieros para lograr ingresos superiores, ayudando así no solo al aporte económico de nuestro país sino también a la elevación del bienestar de la sociedad.

Nuestro trabajo se estructuró en tres partes, considerando en el capítulo I los antecedentes y evolución de los servicios financieros y la aparición de las tarjetas magnéticas para usos financieros, así como diferentes enfoques sobre Eficiencia y Eficacia y la definición de ambos conceptos en los servicios financieros por tarjetas. En el capítulo II, abordamos la caracterización de la actividad de Fincimex, particularidades en la organización y descripción del servicio en la actividad de remesas

En el capítulo III se determinan los factores de Eficiencia y Eficacia del Servicio Financiero de Remesas en las oficinas territoriales, se caracteriza el nivel de actividad.

En este proyecto la novedad científica está expresada en lograr adecuar el concepto de Eficiencia y Eficacia a la actividad de Servicios Financieros en la actividad de Remesas a través de tarjetas magnéticas a las condiciones cubanas, específicamente en Fincimex.

El objetivo de nuestro trabajo está enmarcado en determinar los factores que están presentes en el ejercicio de los servicios financieros a través de Tarjetas de Débito para recibir remesas desde el exterior, para analizar los resultados de la Eficiencia y Eficacia en la Oficina Territorial de Fincimex S,A en Villa Clara, ya que nuestro problema actual es que solo contamos con un indicador, que es el nivel de facturación de todos los servicios que se brindan en la agencia. Pero esto no representa un elemento suficiente para el análisis y la toma de decisiones en el momento de evaluar los resultados en la Sucursal de Villa Clara. Por esta razón en los Servicios Financieros de Remesas a través de Tarjetas de Débito se presenta el problema de no contar con los parámetros que nos permitan medir la Eficiencia y Eficacia en el desempeño de esta actividad, que es precisamente lo que vamos a analizar y determinar en nuestro trabajo, ya que si se determinan los factores se obtendrán elementos para el análisis y la toma de decisiones en la actividad de Remesas

En el presente capítulo se abordan aspectos generales acerca de los antecedentes y evolución de los Servicios Financieros, Aparición de las tarjetas magnéticas para uso financiero, factores de su eficiencia y eficacia

1.1.- Antecedentes y evolución de los Servicios Financieros.

La raza humana vivió en una comunidad primitiva miles de años antes de que la gente reconociera la utilidad del dinero y se convirtiera en un instrumento de uso general. Sin lugar a dudas a consecuencia de la aparición del dinero, como una respuesta a los problemas causados por el trueque, emergen las Relaciones monetarias mercantiles.

Con el surgimiento del dinero la producción mercantil y las relaciones mercantiles asumieron un fuerte impulso en su desarrollo que, con intervención de esta mercancía especial, serian denominadas *Relaciones Monetario-Mercantiles*.

Al comenzar la descomposición de la Comunidad Primitiva es precisamente que surgen las relaciones mercantiles y la producción mercantil para definirse más tarde

en el seno de la Sociedad Esclavista y Feudal subordinada a las relaciones económicas fundamentales de estos modos de producción.

Las relaciones Monetarias Mercantiles tomaron especial auge, pese al carácter natural en su conjunto de la producción esclavista, dado el desarrollo de la *tercera gran división social del trabajo*, es decir, al desgajarse los oficios de la agricultura, bajo el dominio de las relaciones de propiedad privada en su conjunto.

El crecimiento de la especialización y del volumen de la producción agrícola desempeñó un importante papel en el desarrollo de las relaciones monetario mercantiles en el régimen esclavista.

La producción de mercancías en esta época estaba a cargo de los pequeños propietarios, campesinos y artesanos, así como también de los esclavistas, que se apropiaban del producto adicional, transformándose el intercambio mercantil en un sistema regular de comercio. Aparecieron así los mercados, es decir, los lugares donde se repetían cada vez con mas frecuencia los actos de compra - venta y donde se establecían los vínculos comerciales necesarios.

Más tarde el incremento de las fuerzas productivas y la extensión de la división social del trabajo en el feudalismo, produjo como consecuencia cierto desarrollo de la producción y la circulación mercantil, se trataba de la producción mercantil de los pequeños artesanos de la ciudad y campesinos que producían para el cambio cierta cantidad de productos de sus haciendas individuales. Debido a esta ampliación del comercio entre los campesinos y los señores feudales por un lado, y los artesanos de la ciudad, por otro, se desarrollaron los mercados ya existentes y surgieron otros, inicialmente, con carácter local, donde se consolidaban los vínculos económicos entre la producción agrícola y la artesana, este proceso se fue complementando con la ampliación del comercio exterior.

Al extenderse la división social del trabajo y ampliarse la esfera de las relaciones monetario mercantiles, se opera simultáneamente la diferenciación patrimonial y social de los productores de mercancías. Ya en los siglos XV y XVI las relaciones mercantiles y monetarias habían penetrado bastante en la economía.

Lo que trajo como consecuencia que la producción mercantil, basada en el trabajo individual de los propietarios privados individuales de medios de producción se transformaba a cada instante en una nueva forma de producción mercantil.

Esta nueva producción mercantil fue adoptando diferentes características, las cuales se evidenciaban en su realización en los comercios. Debido a la dispersión de la producción y a la lejanía de los mercados, los pequeños productores, no siempre podían realizar sus mercancías, como consecuencia a este hecho, los mercaderes asumieron el papel de intermediarios en la realización de sus productos, ya que la debilidad del poder central del estado feudal y su incapacidad para salvaguardar la persona y el patrimonio de los mercaderes ambulantes, impulsó a estos, a agruparse en corporaciones con fines de autodefensa. Con el tiempo las corporaciones se convirtieron en asociaciones permanentes de mercaderes.

Esta agrupación contribuyó a una acumulación más rápida de capital, pues además de servir como intermediarios en las ventas de mercancías también otorgaban préstamos a los artesanos y campesinos a cambio de un crédito. Por lo que al ampliarse las relaciones mercantiles- monetarias se desarrolló el capital usurario, donde los usureros concedían préstamos en metálicos. Este constituyó el primer paso para la formación de diferentes organizaciones que se dedicaran imperiosamente a prestar servicios de salvaguarda de las finanzas personales y al otorgamiento de préstamos. Se dice que no se sabe a ciencia cierta cual fue la primera región o país donde surgieron las prestaciones de los servicios antes mencionados.

Se estima que el **surgimiento y evolución universal de las actividades bancarias** haya sido un evento casi simultáneo, dependiendo de las características de cada ciudad y de los mercados existentes. Hay quienes sitúan el primero en el Templo Rojo de Uruk, entre los años 3 400 y 3 200 a.n.e. (Ver Anexo 1)

Las principales operaciones a las que se dedicaban los dioses-banqueros eran la recepción de depósitos y el préstamo. Los depósitos eran gratuitos y los templos eran responsables de la desaparición de los objetos confiados, aunque libres de hacer uso de ellos a cambio simplemente de sustituirlos por una cantidad equivalente tan pronto se reclamaran. Las operaciones financieras de los templos y de los grandes propietarios eran tan numerosas e importantes alrededor del segundo milenio a.n.e., que Hamurabi, rey de Babilonia entre 1793-1750, las reglamentó en el Código que lleva su nombre.

A finales del siglo XVI se funda en Venecia el Banco de la Piazza del Rialto, el cual, después de diversos avatares, desaparecería en 1797, junto con la República del Adriático.

A éste banco se le debe la primera implementación de una nueva forma de dinero, la moneda fiduciaria (¹) o de papel.

El Banco de Inglaterra debe considerarse el primer banco de emisión moderno, pues fue el primero en emitir verdaderos billetes de banco; sin embargo no puede olvidarse que el Banco de Estocolmo, hacia 1650, fue el pionero en poner en circulación billetes al portador en lugar de certificados de depósitos.

A principios del siglo XIX recibe un fuerte impulso el desarrollo de la técnica bancaria moderna, los bancos tienen entonces a su disposición instrumentos de gran eficiencia: la letra de cambio endosable, el billete de banco con garantía suficiente, el cheque y el título. Por lo que en lo adelante serían los banqueros los que impulsarían y controlarían los negocios de todo tipo, a través del dinero. Con el surgimiento de la banca emergió al unísono la defracción de esta, en diferentes tipos de entidades financieras que brindaron servicios especializados o enmarcados en un determinado contexto.

Por lo que se impone el nacimiento de la banca central. Aunque todavía antes de comenzar el siglo XX no existía un concepto claro de la banca central ya en varios países había venido ocurriendo una evolución gradual a lo largo de varios años, sus funciones principales fueron regular la emisión de billetes, con las limitaciones impuestas por el Estado, y mantener su convertibilidad en oro, en plata, o en ambos metales, según fuera la obligación legal.

De los bancos centrales actuales, el Riksbank, de Suecia es el más antiguo (1668), pues fue el primero en establecerse, pero el Banco de Inglaterra (1694) fue el primer banco de emisión que llegó a tener la posición de un banco central y que desarrolló lo que en la actualidad se reconoce de un modo general como los principios fundamentales de la banca central.

Según los diversos escritos revisados, se plantea que el **origen y florecimiento de las actividades bancarias en Cuba**, se remonta a la primera mitad del siglo XIX,

¹ consistía en promesas de pago por cantidades específicas de oro y plata

dado que antes de esa época no existían instituciones crediticias, ni bancos con las funciones normales y tradicionales con que se conocen estos.

A partir del año 1833 se establecieron las primeras casas que realizaban operaciones de ahorro, préstamo y descuento, pero no es realmente hasta la década quinta del siglo XX que puede considerarse que comenzaron a crearse los primeros bancos e instituciones de crédito del país.

Al comenzar una nueva etapa histórica caracterizada por la subordinación del país a los intereses del imperialismo norteamericano, surgió en el año 1901, el Banco Nacional de Cuba como transformación del The North American Trust Co, que llegó a tener 112 sucursales.

La inestabilidad del sistema monetario por una parte, así como la del sistema crediticio y su papel en la dependencia económica, estaban agravadas en cierta medida por no contarse con un Banco Central que regulara y diera flexibilidad al sistema bancario. No obstante, durante las tres décadas anteriores se elaboraron diferentes proyectos con el objetivo de crear un banco de emisión y redescuento en el país, a iniciativas de entidades privadas, corporaciones económicas, congresistas y del Poder Ejecutivo, sentándose las bases para su análisis en el Congreso del país en el año 1940.

A partir de la Constitución de la República aprobada en ese año, se establece que la moneda y la banca estarían sometidas a las regulaciones y fiscalización del Estado y que se organizaría un sistema bancario para lograr un mejor desarrollo económico, planteándose fundar el Banco Nacional de Cuba en calidad de entidad de emisión y redescuento. Sin embargo los intereses entonces imperantes hicieron necesario esperar ocho años para aprobar la Ley que lo creara.

En el período comprendido de 1950 – 1958 el Banco Nacional de Cuba fue creado mediante la Ley No.13 del 23 de diciembre del 1948 como Banco Central del Estado, con autonomía orgánica, personalidad jurídica independiente y patrimonio pro pio.

Al Banco Nacional de Cuba se le atribuyeron las funciones propias de un Banco Central de emisión y redescuento, estaba regido por las disposiciones y estatutos que al efecto se aprobaron y funcionaba con carácter de Banco Central.

En el período comprendido 1959 –1987 comenzaron a aplicarse las primeras medidas dictadas por la dirección del Banco, que se encaminaban a evitar la extracción de

fondos por parte de funcionarios colaboradores del régimen derrocado. El Gobierno Revolucionario decidió en el mes de noviembre de 1959 designar al Comandante Ernesto Che Guevara Presidente del Banco Nacional de Cuba, lo cual hizo que la dirección de la Institución adquiriera un verdadero carácter revolucionario, con cambios radicales, sirviendo a la defensa de los intereses nacionales y a la construcción de la nueva sociedad, controlándose la fuga de divisas que existía hasta esos momentos.

La creación del Banco Central de Cuba (BCC), dispuesta por el Consejo de Estado mediante Decreto Ley No. 172, de 28 de mayo de 1997, dotó al país de una institución capaz de concentrar sus fuerzas en la ejecución de las funciones básicas inherentes a la banca central y dejó establecido un sistema bancario de dos niveles, integrado por el Banco Central de Cuba y un grupo de bancos e instituciones financieras no bancarias, capaces de dar respuesta a las necesidades que surgen del desarrollo de nuevas formas de estructurar las relaciones económicas internas y externas del país.

Las premisas del desarrollo de los Servicios Financieros se vieron condicionadas principalmente por la necesidad de las personas de descubrir una forma más eficaz de preservar su dinero.

Por ser los servicios un segmento considerable de la economía, existe una gran disertación acerca de la naturaleza de estos y precisamente por el interés en este sector es que prevalecen a lo largo de la historia desacuerdos considerables acerca de lo que constituye un Servicio:

“Un servicio es una actividad con cierta intangibilidad asociada, lo cual implica alguna interacción con clientes o con propiedad de su posesión, y que no resulta en una transferencia de propiedad. Puede ocurrir un cambio en las condiciones; la producción de un servicio puede estar o no íntimamente asociado con un producto físico”.

Los servicios varían de manera considerable por un espectro de factores, incluso si están dirigidos a negocios o consumidores individuales; si requieren la presencia física del cliente; o si se enfocan al equipo o al personal, etc. Los servicios incluyen los siguientes sectores: Mayoreo y menudeo, Transportación, Distribución y almacenamiento, Bancos y aseguradas, Bienes raíces, Servicios de comunicación e información, Servicios públicos, de gobierno y defensa, Atención a la salud, Servicios financieros, Profesionales y personales, Servicios recreativos y de hospedajes, otras organizaciones no lucrativas.

También con frecuencia se argumenta que los servicios tienen características únicas que los diferencian de los bienes o productos manufacturados como pueden ser:

- a) **INTANGIBILIDAD:** Los servicios son intangibles. Al contrario de los artículos, no se puede tocar, probar, oler o ver, pero sí se sienten.
- b) **HETEROGENIDAD:** Los servicios varían. Al tratarse de una actuación, propia de seres humanos, los servicios son difíciles de generalizar. La actitud si se puede generalizar.
- c) **INSEPARABILIDAD DE PRODUCCIÓN Y CONSUMO:** Un servicio generalmente se consume cuando se realiza, con el cliente implicado en el proceso. Una transacción financiera y rutinaria puede echarse a perder por un personal descortés y mal humorado.
- d) **CADUCIDAD:** La mayoría de los servicios no pueden almacenarse. Si un servicio no se usa cuando está disponible, la caducidad del servicio se pierde.

Como se puede distinguir es una amplia clasificación, que tiene intrínseco a los servicios financieros que es precisamente el objetivo de esta investigación.

Los Servicios Financieros abarcan varias esferas de las Finanzas por lo que se puede afirmar que su campo de actuación es: Bancos e Instituciones Financieras (Bancos Nacionales, Extranjeros, Representaciones), Oferta y Contratación de seguros (Compañías de Seguros generales, de Vida, de crédito, Corredores.), Mercado de valores: (Bolsas de Comercio y de Valores, Corredores.), Otros Servicios Financieros: (Casas de Cambio.), así como Servicios de Apoyo: Administradoras de Tarjetas de Crédito, Clasificadoras de Riesgo, Sociedades de Cobranza, Asesoría y Consultoría Financiera.

De forma universal, el sistema financiero de un país está formado por el conjunto de instituciones, medios y mercados, cuyo fin primordial es el de canalizar el ahorro que generan las unidades de gasto con superávit, hacia los prestatarios o unidades de gasto con déficit. Por lo que su función se considera fundamental en las economías de mercado, al no coincidir, en general, ahorradores e inversores. El sistema financiero comprende, pues, tanto los instrumentos o activos financieros, como las instituciones o intermediarios y los mercados financieros.

Como participantes directos en los Sistemas Financieros se pueden observar que actúan:

- Los ahorradores
- Los demandantes de recursos
- Los intermediarios financieros

La labor de intermediación, llevada a cabo por las instituciones que componen el Sistema Financiero, se considera esencial para el desarrollo de la economía de cualquier país, dicha intermediación apareció y floreció en diferentes regiones a medida que las actividades agrícolas o comerciales se fueron arraigando y generalizando en diferentes partes del mundo.

El negocio de intermediación financiera, significa e incluye ofrecer servicios o dedicarse a actividades de planificación, consultaría o asesoramiento financiero, concesión de préstamos, corredor de préstamos hipotecarios sobre bienes inmuebles o corredor de otros tipos de préstamos y financiamientos, mediante contacto persona, telefónico o escrito, o mediante anuncios de periódicos, publicaciones, hojas sueltas, rótulos, o a través de cualquier otro medio similar a prestar dichos servicios a una persona. Cobra cargos por servicios a sus clientes como comisión por los servicios que presta en esa capacidad.

Se concluye, que existen diversos tipos de Intermediarios Financieros, de ellos se pueden citar:

- ✚ Instituciones de crédito:
- ✚ Instituciones de banca múltiple
- ✚ Instituciones de desarrollo
- ✚ Casas de bolsa y especialistas bursátiles
- ✚ Organizaciones auxiliares de crédito como :
- ✚ Arrendadoras financieras
- ✚ Empresa de factoraje financiero
- ✚ Uniones de crédito
- ✚ Sociedades de ahorro y préstamo
- ✚ Sociedades financieras de objeto limitado (SOFOL)

En el mundo se distinguen dos clasificaciones de intermediarios financieros:

1. Intermediarios financieros bancarios: Están constituidos por el Banco Central y las

entidades bancarias, y se caracterizan porque alguno de sus pasivos (billetes y depósitos a la vista) son pasivos monetarios, es decir, aceptados generalmente por el público como medio de pago y, por tanto, son dinero. Así pues, estas instituciones pueden generar recursos financieros, no limitándose por consiguiente a realizar una función de mediación bancaria.

2. Intermediarios financieros no bancarios: A diferencia de los anteriores, sus pasivos no son dinero con lo cual su actividad es más mediadora que la de aquellos.

Luego de mencionar las principales características de los intermediarios que actúan en el sistema financiero, se resume a continuación, y de modo breve, tales servicios:

- ✚ En primer lugar, la actuación de los intermediarios financieros permite reducir el riesgo de los diferentes activos mediante la diversificación de la cartera.
- ✚ En segundo lugar, la actuación de los intermediarios financieros permite adecuarse a las necesidades de prestamistas y prestatarios.

Existen criterios distintivos acerca del concepto de operación de banco y el concepto de actividad de intermediación financiera pues ambos surgen tomando como referencia distintos puntos de vista.

La intermediación financiera comprende la realización habitual o profesional de operaciones de intermediación o mediación entre la oferta y la demanda de títulos valores, dinero o metales preciosos. La operación bancaria, en cambio, se define en principio, atendiendo al sujeto que la realiza.

En resumen la característica fundamental que diferencia a un banco del resto de estas instituciones es que los bancos están autorizados a captar depósitos del público y de otras entidades, mientras que las otras instituciones, generalmente, no captan depósitos de personas naturales ni jurídicas, aunque pueden administrar ahorros a través de otros servicios.

1.2.- Las tarjetas magnéticas, como “producto” de los servicios financiero.

Las Tarjetas surgen como último eslabón de la cadena evolutiva del dinero.

De esta forma comienza a manifestarse un fenómeno que es hoy muy común en nuestros días: la disminución del efectivo en todo tipo de transacciones comerciales, a cambio del uso cada vez mayor del crédito.

Sin embargo, y a pesar del significativo avance que representaban estos nuevos instrumentos de pago y de crédito, resultaban aún engorrosos y complicados además de sólo beneficiar a un número pequeño de personas.

Resulta evidente que si una sola institución asumiera la función de otorgar créditos, ello representaría una enorme ventaja para el público en general.

El banco se otorgaría la correspondiente autorización, así como, operaría el crédito y efectuaría los cobros y pagos. El comerciante se evitaría laboriosas tareas; él una vez hecha la venta, se limitaría a recibir del usuario un pagaré que el banco le liquidaría más tarde. El riesgo del crédito quedaba en manos de la institución bancaria y no de los establecimientos que ofrecen bienes y servicios. Esta lúcida idea, con algunos elementos que se irían incorporando paulatinamente, dio origen al nacimiento del dinero plástico o lo que es lo mismo Tarjetas Magnéticas.

El surgimiento del dinero plástico ha sido el producto, de fenómenos sociales que exigieron soluciones prácticas, por tanto las condiciones que dieron origen fueron modificadas en correspondencia de las actitudes de los hombres también.

La aparición de este billete personalizado permitió varias cosas, por ejemplo: al tener el nombre de su propietario grabado, nadie más puede usarlas; solo sirven para comprar tantas cosas como fondos tenga su titular en la cuenta bancaria, con lo que se evitan los cobros de cheques sin fondo; y eliminó el riesgo que constituye para las personas llevar encima elevadas sumas de dinero.

Pero los primeros años fueron muy difíciles y las esperanzas de enormes beneficios se convirtieron en cuantiosas pérdidas: adquisición de nuevos equipos; preparación del personal; gastos publicitarios elevados; la falta de experiencia de los propios bancos en materia de este tipo de préstamos; y lo más difícil: persuadir al público de las ventajas del empleo de las tarjetas de créditos. Todo ello resultó más complicado y caro que lo previsto y muchos de ellos debieron abandonar el novedoso sistema.

Unos años después, se retornaba nuevamente la idea, pero ahora con la participación de grandes instituciones bancarias o teniendo lugar la unión de grupos de bancos bajo un sistema que de forma cooperativa, sin ganancias, lograba echar a andar, sobre mejores bases, un programa de tarjetas.

En la actualidad, la utilización de la tarjeta magnética se ha generalizado de tal forma que, al año, se producen y utilizan una media de 1400 millones de tarjetas magnéticas en el mundo.

El éxito de las tarjetas, sin dudas, es el resultado de un fenómeno de participación conjunta: los bancos que comparten riesgos, esfuerzos de promoción y operación; y los sistemas internacionales que apoyándose en el impresionante desarrollo de los medios de comunicación y de los sistemas informáticos hacen posible intercambiar información precisa y segura de un extremo a otro del planeta en tan solo cuestión de segundos; así como, el manejo de los datos e incluso la consulta de la posición financiera de millones de usuarios, efectuando el balance diario de las operaciones que realizan, enviándolos y recepcionándolos desde y hacia cada uno de los participantes.

En resumen el dinero plástico marca uno de los últimos eslabones de la cadena evolutiva del intercambio de valores. Además de que cumple con las funciones principales de una intermediaria financiera, al transferir fondos, es un instrumento de crédito y bajo los aspectos de seguridad, contribuye a llenar la función de custodia de valores.

El **comportamiento del uso de las tarjetas en el contexto mundial** se ha visto propiciado por el papel, tan importante que ha desempeñado el dinero plástico, en el desarrollo de las economías de muchos países, ya que en la medida en que los consumidores llegan a tener mayores facilidades para la adquisición de bienes y servicios, igualmente va creciendo la demanda en los distintos sectores del mercado. Como las tarjetas sirven para la adquisición de todo tipo de bienes de consumo masivo, llegando a formar parte significativa hasta del presupuesto doméstico de muchos hogares, dan símbolos de alta categoría económica y social, de allí que las tarjetas de crédito hayan pasado a convertirse en una prenda común. (Ver anexo 2)

Las tarjetas se clasifican en:

- ✚ Tarjetas de Crédito: Son aquellas en que los emisores y Entidades Financieras conceden créditos, luego de haber comprobado un grupo de datos personales tales como: trabajo seguro, si tiene cuenta bancaria donde tributa sistemáticamente, si está asegurado, si tiene propiedades, si no tiene antecedentes penales, si tributan al fisco; entre otros. Todas son de uso internacional.

- ✚ Tarjetas de Débito: Se consideran como una disponibilidad de fondo situado con cargo al número de cuenta bancaria pudiendo conocer su saldo en un momento deseado. Todas son de uso local en el lugar donde está ubicado el emisor. (Ver anexo 3, 4, 5)

La diferencia que existe entre estas dos clasificaciones de tarjetas es que:

- ✚ Las Tarjetas de Crédito, los emisores conceden Créditos previamente convenido con el cliente.
- ✚ Las de Débitos, solo tendrá la disponibilidad financiera de acuerdo al deposito inicial.

Aunque es cada vez más grande el número de usuarios de tarjetas crédito y debito, en la mayoría de los países latinoamericanos éstos representan todavía una franja limitada de la población general. Son otros sectores los responsables de la “democratización” de la tarjeta plástica.

De hecho, una encuesta mundial realizada hace algunos años por la Asociación Internacional de Fabricantes de Tarjetas, ICMA, con sede en Estados Unidos, reveló que para comienzos de este siglo Latinoamérica fue la región con mayor crecimiento tanto en término de uso de tarjetas para diversas aplicaciones, como en el valor de las ventas que estas representaron para los fabricantes.

Hace más de 20 años que se aceptan en nuestro país, las Tarjetas de Crédito; aunque no es a partir de 1994, que manan las **causas y condiciones de la emisión de las tarjetas magnéticas en Cuba** y se comienza a tratar con un moderno sistema de aceptación y procesamiento de tarjetas.

En la década de los setenta, comienza a iniciarse una muy discreta recuperación del turismo internacional (capitalista) en nuestro país. Precisamente en esos años la Corporación EuroCard (Bélgica) inicia negociaciones con el Banco Nacional de Cuba para operar las tarjetas MasterCard y EuroCard; obteniéndose la implantación del sistema en algunos establecimientos del Intur donde había cierta afluencia de turistas internacionales.

Posteriormente esta actividad, de operación de las Tarjetas de Crédito pasa a ser organizada, en las instalaciones turísticas, por la Empresa Cubatur, a la que se le incorpora también la aceptación de la Tarjeta Diners Club que se operaba a través de bancos mexicanos; reportándose, en el segundo año de operación, niveles de facturación de algo más de 500 000 USD. En 1983, se recrudecen las medidas del bloqueo por parte de Estados Unidos perdiéndose el contrato con Diners Club, lo cual repercutió negativamente en el aspecto económico del país.

A partir de 1984, comienza a recuperarse nuevamente la operación de tarjetas, ahora con la incorporación de las Tarjetas Visa (excepto americanas) firmándose un contrato con Banamex (México). Las transacciones mantendrían valores superiores al millón de USD. Se alcanzaría entonces para los próximos 5 años un crecimiento sostenido, aunque en términos relativos, sería aún muy modesto.

En el año 1991 las elevadas pérdidas registradas por la vulnerabilidad del sistema producto de los fraudes, fue la condicionante fundamental, que impactó a la economía nacional por considerarse como factores sociales negativos de índole económico y político, que trajo como consecuencia cambios radicales en la subordinación de esta actividad asumiendo la Corporación Cimex S.A. la responsabilidad de dar pasos encaminados al perfeccionamiento de toda la operación con las tarjetas y su ulterior desarrollo.

A partir del año 1995 la nueva dirección tuvo la responsabilidad de organizar y controlar el procesamiento de las tarjetas y una de las primeras tareas fue crear el centro de tarjetas de crédito (Fincimex) el cual tendría la responsabilidad de:

- ✚ desplegar un fuerte proceso de capacitación del personal especializado en computación para trabajar con la tecnología de punta importada.
- ✚ sustituir el sistema primario, (adesógrafo) por el POS (terminales electrónicas) en toda la red de aceptación.

Sin lugar a dudas estos cambios impactaron a los técnicos, porque tuvieron que especializarse y cursar estudios fuera del país para recibir la capacitación necesaria e iniciar la gran tarea asignada. Por otra parte la sustitución del sistema tradicional (manual) en los comercios, impactaron a la sociedad en su conjunto, producto que los cajeros se enfrentaban por primera vez a la manipulación de los TPV y la población también tenía expectativas negativas por temor a que le dañaran su tarjeta. Pero esa etapa tuvo su recompensa, ya que en muy poco tiempo, se dio un viraje positivo y definitivo hacia la rentabilidad de esta actividad financiera, alcanzando una dimensión social significativa producto de la introducción de la tecnología moderna, reduciendo el fraude a cifras insignificantes.

El constante desarrollo del sujeto en la sociedad proporcionó en una segunda etapa un sistema de interrelación necesaria con el objeto de investigación para obtener como resultado el objetivo de lograr una red nacional que enlazara a cada territorio con una

máquina anfitriona, siendo esto una de las condicionantes que impactan de forma positiva al entorno, acelerando así la Empresa de Comunicaciones el ritmo del proceso inversionista en todo el país, que propiciaría la instalación de líneas digitales y en consecuencia a esto poder incrementar los lectores de banda electrónica en un número mayor de comercios, permitiendo además la instalación de un Servidor para transacciones financieras electrónicas que realiza los descuentos en línea (on line) a la cuenta del cliente independientemente de la provincia o país en que se encuentre domiciliada la misma.

Entre las ventajas que apuntan los clientes sobre la tarjeta están :

- ✚ La obtención de la tarjeta es gratuita.
- ✚ Posee alcance nacional
- ✚ Se refleja en su estado de cuentas todos los datos de la operación.
- ✚ El titular de la tarjeta no paga comisiones por la compra de bienes y servicios.

Hasta ahora, la banda magnética de las tarjetas de crédito y de débito, ha sido la tecnología dominante en el mercado; esta se desarrolló a finales de los 60 para permitir a los clientes de los bancos y entidades de ahorro activar y operar de forma rápida y efectiva con los cajeros automáticos. Sin embargo, en ellas sólo se puede almacenar una pequeña cantidad de información, de modo que la gran mayoría de los datos personales y de las operaciones de la tarjeta magnética, residen en servidores centrales de la compañía que las emite.

Las tarjetas magnéticas actuales se han utilizado para dar solución a problemas que aparecieron hace 25 años y están ligados a esas tecnologías: dependencias de ordenadores centrales y grandes redes dedicadas, a diferencia de los sistemas distribuidos actuales y de las nuevas soluciones.

Debido a la avanzada tecnología, que se presenta en el mundo se hace necesario que constantemente se éste en evolución y aprovechando las ventajas que está nos ofrece, en cualquiera de los servicios donde se aplique.

1.3. Fundamentos teóricos sobre la Eficiencia y Eficacia. Definición de estos conceptos en los Servicios Financieros de intermediación.

El dinámico mundo actual, exige un alto nivel de competitividad, a través de una elevada capacidad de respuesta, es por eso que en el ámbito administrativo y gerencial, los términos eficiencia, eficacia y efectividad son utilizadas frecuentemente.

Los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad son bien añejos en la terminología empleada en un contexto económico, como también lo son cuando se usan en los más disímiles campos del saber y en la vida corriente. En documentos oficiales, discursos, artículos, etc., se emplean reiteradamente y con un sentido que puede ser orientador, crítico, reflexivo o científico, que siempre se comprende sin dificultad. Pero también se aprecia que en muchas ocasiones se usan de forma indistinta, predominando más una intención cualitativa que un verdadero sustrato conceptual; ello no obedece a que quienes los emplean habitualmente no sepan lo que cada uno significa, sino a que con el uso corriente y la influencia de una literatura que posee un enfoque económico diferente en muchas cuestiones respecto a la que se manejó en Cuba con toda intensidad en las décadas de los 70 y los 80, se ha ido modificando el significado de cada uno en su sentido práctico, y desde el punto de vista conceptual, en libros y artículos de revistas especializadas se han abierto paso otras concepciones en las que su interpretación es diferente a la de las fuentes que se consultaban en un pasado reciente.

Se expresa que en el sentido corriente con que se usan (estas definiciones) esencialmente económico, no está en correspondencia con los criterios que ofrece el diccionario. Se manifiesta de forma universal que, la Eficiencia se refiere a la relación entre esfuerzos y resultados. Si obtienes más resultados de un esfuerzo determinado, habrá incrementado tu eficiencia. Asimismo, si puedes obtener el mismo resultado con menos esfuerzo, habrás incrementado tu eficiencia. En otras palabras la eficiencia consiste en realizar un trabajo o una actividad al menor costo posible y en el menor tiempo, sin desperdiciar recursos económicos, materiales y humanos; pero a la vez implica calidad al hacer bien lo que se hace. Sin embargo, en las organizaciones no basta con ser únicamente Eficientes, las organizaciones modernas buscan algo más que eso, y eso es la Eficacia. Cuando una organización alcanza las metas u objetivos que le impone la institución, decimos que es Eficaz. Entonces la Eficacia se refiere a los resultados en relación a las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales, por eso para ser Eficaz debes de priorizar las tareas y realizar en orden de precedencia aquellas que contribuyen a alcanzar tus objetivos y metas previstas, por lo debes de asegurarte que lo que hagas valga la pena y conduzca a un fin.

La eficacia es un punto de referencia para lograr algo que se ha demostrado que es posible por lo que se plantea que es la relación objetivos/resultados bajo condiciones ideales:

La Eficiencia y la Eficacia se interrelacionan, pero la falta de eficacia no puede ser compensada con Eficiencia, por grande que sea esta, ya que no hay nada más inútil que hacer Eficientemente, algo que no tiene ningún valor y que no contribuye en nada para la Organización. Es necesario precisar que en la actualidad las empresas y particularmente organizaciones del estado pasan por una serie de problemas por la falta de recursos, de igual forma todas, quieren ofrecer un buen producto o un buen servicio a bajo costo, por eso una vez definida la meta a la cual queremos llegar, posteriormente debemos buscar la mejora en Eficiencia. La contribución del hombre es un factor muy importante para el éxito de su Organización. (Ver anexo 6)

En la esfera de las ciencias sociales, frecuentemente se define la Eficacia como el estado en que un individuo, grupo u organización ha alcanzado los objetivos establecidos. Es el criterio institucional que revela la capacidad administrativa para alcanzar las metas o resultados propuestos.

Como puede deducirse, la Eficacia es un criterio muy relacionado con lo que hemos definido como calidad (adecuación al uso, satisfacción del cliente). Pero luego de revisar en varias fuentes bibliográficas, se detectaron discordantes juicios sobre este término:

- + Según Alejandro Bouza la eficacia es un punto de referencia para lograr algo que se ha demostrado que es posible por lo que se plantea que es la relación objetivo / resultados bajo condiciones ideales.
- + Eficacia es "la virtud, actividad y poder para obrar". "Cuando un grupo alcanza las metas u objetivos que habían sido previamente establecidos, el grupo es eficaz".
- + Eficacia se refiere a los "Resultados" en relación con las "Metas y cumplimiento de los Objetivos organizacionales". Para ser eficaz se deben priorizar las tareas y realizar ordenadamente aquellas que permiten alcanzarlos mejor y más rápidamente.
- + Eficacia es el grado en que algo (procedimiento o servicio) puede lograr el mejor resultado posible.
- + Eficacia es la capacidad de escoger los objetivos apropiados. Eficaz será aquel que selecciona los objetivos correctos para trabajar en el sentido de alcanzarlos. Para triunfar hay que ser eficiente y eficaz.

La falta de Eficacia no puede ser reemplazada con mayor eficiencia por que no hay nada más inútil que hacer muy bien, algo que no tiene valor.

La Eficacia esta muy relacionada al concepto de Eficiencia del cual a continuación abordamos una serie de definiciones:

- ✚ Eficiencia es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado y eficiente es el competente, que rinde en su actividad.
- ✚ Eficiencia se define "como la virtud y facultad para lograr un efecto determinado". En Economía se le define como "el empleo de medios en tal forma que satisfagan un máximo cuantitativo o cualitativo de fines o necesidades humanas.

En palabras más aplicadas a nuestras profesiones, consiste en el buen uso de los recursos. En lograr lo mayor posible con aquello que contamos. Si un grupo humano dispone de un determinado número de insumos que son utilizados para producir bienes o servicios, eficiente será aquel grupo que logre el mayor número de bienes o servicios utilizando el menor número de insumos que le sea posible. Eficiente es quien logra una alta productividad con relación a los recursos que dispone.

La Eficiencia se emplea para relacionar los esfuerzos frente a los resultados que se obtengan. A mayores resultados, mayor Eficiencia. Si se obtiene mejores resultados con menor gasto de recursos o menores esfuerzos, se habrá incrementado la Eficiencia. Dos factores se utilizan para medir o evaluar la eficiencia de las personas o empresas: Costo y Tiempo.

La Eficiencia económica de la producción social constituye una premisa objetiva del socialismo y al mismo tiempo un factor fundamental para el incremento de la riqueza social, existiendo un vínculo estrecho entre la categoría Eficiencia y la ley económica fundamental del socialismo que determina el objetivo de la producción socialista encaminada a la plena satisfacción de las crecientes necesidades de la sociedad.

Por otra parte por Eficiencia se entiende la Eficacia de una forma socioeconómica determinada de administración desde el punto de vista del criterio que emana del carácter de las relaciones de producción, de los gastos que halla que realizar para la obtención del resultado esperado, es decir, la puesta en movimiento de todos los fondos necesarios de producción para el logro de la máxima satisfacción de las necesidades de la sociedad.

La Eficiencia es, por tanto, el objetivo central de la Política Económica pues constituye una de las mayores potencialidades con que cuenta el país. Hacer un mejor uso de los recursos, elevar la productividad del trabajo, alcanzar mejores resultados con menos costos tendrán un efecto positivo en nuestro balance financiero, facilitando la participación en el comercio internacional y en el acceso a los mercados de capital e inversiones.

Eficiencia: es hacer las cosas bien. **Eficacia:** es hacer las cosas debidas.

El concepto de efectividad generalmente ha sido utilizado como sinónimo de eficacia, pero en realidad esta se define como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. La efectividad, es otra categoría que subyace en este análisis y se entiende como “el grado de satisfacción de los miembros de la organización respecto a los resultados obtenidos”.

Se recogen disímiles criterios sobre efectividad:

- + Fernando Arias en su publicación en Trillas 1987 tercera edición aborda la efectividad como el grado en el logro de los objetivos.
- + Alejandro Bouza en su Artículo reflexiones acerca del uso de los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad dice que la efectividad es la relación objetivos - resultados bajo condiciones reales
- + Jose Luis Beas Aranda en su Artículo Eficiencia vs Eficacia señala: es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, o sea, nos permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos (según el objetivo); sin embargo, adolece de la noción del uso de recursos.

No obstante, este indicador nos sirve para medir determinados parámetros de calidad que toda organización debe preestablecer y también para poder controlar los desperdicios del proceso y aumentar el valor agregado.

Para ilustrar los conceptos anteriormente expuestos, las autoras asumen que la Eficiencia y la Eficacia se pueden relacionar con otros criterios. Y en virtud a las semejanzas de los conceptos, definen que para una institución financiera: la Eficiencia y la Eficacia se entenderá como la expresión del grado de excelencia de los servicios de Intermediación, medidos en términos de tiempo, costos y de generación de valor

del dinero, respecto a los resultados de Ingresos Financieros por comisiones de tarjetas.

Por supuesto que esta propuesta nos conduce a pensar en lo intangible, pero ciertamente para lograr la Excelencia del Servicio, se puede tener en cuenta el **Tiempo** que demora una Remesa en tenerla en su cuenta un beneficiario, también se puede pensar en el **costo del envío** de la remesa. Quiere decir, si una persona envía un dinero lo que le interesa es que le llegue rápido al demandante. Si este recibe en tiempo su remesa puede tener entonces la **Seguridad** de que le pueden volver a enviar dinero y lo que es mejor que el dinero comienza a circular en el país. (ver anexo 7, 8)

En el presente capítulo se caracteriza la actividad de fincimex S,A y se realiza una breve descripción del proceso del Servicio Financiero de la actividad de Remesas.

2.1.- Caracterización organizativa de la Financiera Cimex S.A.

La Financiera Cimex S.A. del Grupo Cimex, fue creada el 26 de enero de 1984, en la República de Panamá, como una sociedad mercantil cubana. Siendo sus actividades fundamentales en un inicio:

- ✚ Actuar como Tesorería de la Corporación Cimex S.A .
- ✚ Ejercer el Comercio de Joyería.
- ✚ Conceder créditos a la producción nacional.

La década de los años 90 marcó la evolución de la Financiera, esencialmente porque le fueron asignadas otras actividades tales como:

- ✚ Octubre/1992 Le transfieren el único Centro de Procesamiento de Tarjetas de Créditos del País.
- ✚ Marzo/1995 Le introducen la emisión de la Tarjeta de combustible Cupet - Cimex.
- ✚ Junio/1995 Asume los cobros derivados de los gastos de emigración.
- ✚ Junio/1996 Le trasladan la Gestión de la Tarjeta de Combustible Cupet - Cimex.
- ✚ Julio/1999 Inicia las operaciones como Agente de Western Union.
- ✚ Enero/2000 Se afilia al Centro de Procesamiento de Tarjetas la operación de la Tarjeta de combustible Oro Negro.

En 1998, cuando la Corporación Cimex S.A. presenta al Banco Central de Cuba la solicitud para actuar como Institución Financiera No bancaria, se le transfieren a otras dependencias las funciones de Tesorería y de Comercio de Joyería. Otorgándole autorización a esta institución a realizar actividades de Intermediación Financiera mediante Licencia del Banco Central de Cuba, amparada por la Resolución No.109/1999, para ofrecer los Servicios Financieros de:

- ✚ Gestionar y administrar las remesas de ayuda familiar desde el extranjero hacia Cuba.
- ✚ Financiar operaciones de exportación.
- ✚ Financiar operaciones a corto plazo de compras en el territorio nacional.
- ✚ Realizar operaciones de arrendamiento financiero.
- ✚ Realizar operaciones de descuentos de efectos comerciales y gestiones de cobranza.
- ✚ Emitir y operar cualquier tipo de tarjeta plástica.
- ✚ Fungir como institución adquiriente y centro de procesamiento de tarjetas plásticas.

Financiera Cimex S.A. posee el Centro de Tarjetas que opera una red nacional, constituida por más de 15 mil Puntos de Ventas, que cubren todo el territorio nacional, incluyendo la Isla de la Juventud y los Cayos destinados al Turismo Internacional. La red de aceptación afiliada se encuentra habilitada con Terminales que posibilitan el procesamiento, totalmente automatizado, de las operaciones realizadas mediante tarjetas de banda magnéticas y con chip. Destinando el uso de las tarjetas nacionales al pago por compras de combustible, a comercios minoristas y mayoristas.

En 1973 se inicia el uso de las Tarjetas Internacionales en el país, aspecto que también ha tenido que ver en la evolución de esta Institución, ya que el Banco Nacional de Cuba que era el encargado de la regulación de las operaciones de estas tarjetas, así como de la tramitación de sus transacciones; le transfiere en 1976 al Instituto de la Industria Turística las facultades asignadas, el cual firma un Acuerdo con el Banco Nacional de México (Banamex) para que se ocupe de procesar las operaciones y presentarlas para su cobro a VISA Y MASTERCARD, dado que, en Cuba no existía un Centro de procesamiento certificado por dichas entidades. Pero seis años más tarde es la Financiera Cimex S.A. la que asume estas funciones en el país. Quedando certificado por VISA Y MASTERCARD en 1995 el Centro de Procesamiento Fincimex para empezar a operar un sistema que permite, mediante la red de más 6 mil puntos de ventas instalados en todo el país, procesar de forma totalmente automatizada casi el 99% de las operaciones realizadas, tanto con tarjetas

de banda como la Tarjeta Chip para Combustible de Oro Negro y Cu pet Cimex, las cuales ya 1994 se habían iniciado la emisión de éstas.

Luego de contar con este Centro de Procesamiento comienzan en 1997 aceptarse en Cuba la Tarjeta CABAL emitida por bancos sudamericanos y de uso regional. En ese mismo año, se incorporan además al Sistema, la Tarjeta BFI, RED, BPA Y METROPOLITANO. Iniciando en febrero de 1998 la Emisión de la Tarjeta de débito TRANSCARD, en diciembre del 2000 la Tarjeta A I S.

Desde entonces y hasta 2007 han sucedido varias Emisiones de Tarjetas de débitos por parte de la Financiera Cimex S.A. De igual forma también se aceptan las Tarjetas Internacionales, siempre que no sean emitidas por bancos radicados en los Estados Unidos, por subsidiarias o sucursales de bancos estadounidenses establecidas en cualquier país, lo cual obedece a disposiciones del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos.

En aras del desarrollo de la actividad mercantil, brinda una gama atractiva de servicios en la Intermediación Financiera. Financia operaciones de exportación, de arrendamiento financiero, realiza además descuentos de efectos comerciales y gestiones de cobranza.

Las principales transformaciones, conllevaron a: una nueva estructura acorde con la actividad financiera, a la implantación de un sistema automatizado de gestión, al desarrollo de nuevas aplicaciones del sistema automatizado de tarjetas de créditos, a la introducción de nuevos productos y cambios organizativos.

El desarrollo de las comunicaciones hizo cambiar la funcionalidad y comienza entonces en mayo de 1998 la digitalización de las líneas telefónicas y como consecuencia de ello la Financiera Cimex S.A. instala un Concentrador de llamadas para las transacciones financieras de manera que esto proporcionara un proceso acelerado de instalación de POS en los diferentes comercios. En este período surge la primera agencia de remesas.

El trabajo especializado y el dinámico desarrollo de la Financiera fundamentaron la necesidad de crear una Unidad de Trabajo de Fincimex S.A. en algunas provincias, ya que la estructura organizativa propia de una entidad financiera, hacía muy difícil poder cumplir con las tareas y perspectivas de trabajo. Fue entonces como parte de la aplicación de la nueva estructura, que se crea en el 2002 la Oficina Provincial de la

Financiera Cimex S.A. en Villa Clara. Pero ya la actividad de Fincimex S.A. tenía sus comienzos en Diciembre de 1996 más de 6 años de existencia en dicha provincia, con una Representación que básicamente estaba destinada a cumplir funciones especializadas relacionadas con los POS y las Tarjetas, estando dicha Oficina ubicada en la sede administrativa de la dirección de la Sucursal Cimex S.A., subordinada, dirigida y atendida por el Centro de Tarjetas de Créditos en la Habana.

Paralelamente se iniciaba en esos momentos el lanzamiento de las primeras tarjetas de débito en Cuba, algunas dedicadas al pago de la estimulación de los trabajadores por lo que era necesario un fortalecimiento en la actividad de Fincimex para darle respuesta al acelerado desarrollo del entorno.

Ya en 1998 comienza un año con buenos resultados en la gestión de remesas a través de la tarjeta Transcard, sin lugar a dudas la entrada cada día mayor de efectivo proveniente del exterior a través de esta tarjeta, se traducía en un mejoramiento y elevación de la calidad de vida de la población y esto hacía crecer la red de aceptación con más de 200 Terminales. También en este mismo año se realiza la apertura de la oficina de Western Union que es atendida por Fincimex.

Esta etapa se caracterizó por una profunda capacitación del personal de las empresas, sobre el uso de las tarjetas y manejo del POS, ya que se requería conocimiento sobre la nueva tecnología. En el año 2000 continúan los lanzamientos de diferentes tarjetas, diversificándose así el uso de las tarjetas emitidas por Fincimex para recibir remesas del extranjero, aumentando el número de titulares.

El proceso inversionista llevado a cabo por la Financiera, hizo realidad la construcción de una oficina que tuviera las condiciones y características ajustada a los servicios que se brindan, abriendo sus puertas por primera vez el 11 de abril del 2006 una nueva Oficina de la Financiera Cimex S.A. Obviamente la imagen corporativa fue atractiva y bien acogida por las personas que requerían de los servicios.

En esta oficina se realizan tres actividades fundamentales:

- 1.- Atención a Titulares de Remesas recibidas del extranjero para personas naturales.
- 2.- Actividad de Combustible para personas jurídicas.
- 3.- Soporte Tecnológico de la red de aceptación de tarjetas y red interna de comunicación.

La Financiera Cimex S.A. ha experimentado importantes transformaciones en el transcurso de los últimos diez años, debido a los avances tecnológicos y al aumento de los conocimientos de la actividad de la empresa con el objetivo de mantener e incrementar sus niveles de competitividad y eficiencia.

Su estructura ha permitido que su nivel de facturación aumente a un ritmo sostenido, logrado por la ampliación sistemática de la instalación de los terminales de ventas en los comercios afiliados al Sistema de Tarjetas. Siendo el indicador básico para caracterizar los resultados de los servicios que brinda esta institución. Sin embargo este elemento cuantitativo no permite medir la eficiencia y la eficacia (efectividad) de dichos servicios, ya que la Facturación representa todos los ingresos obtenidos en los diferentes establecimientos a través del medio de pago "Tarjeta", donde está incluida todo tipo de tarjeta, resultando necesario un estudio sobre la complejidad del trabajo, fundamentalmente en las Oficinas Territoriales, donde se pueden determinar los elementos cualitativos, tales como rapidez y seguridad entre otros, que influyen en los diferentes procesos financieros.

2.2 Descripción del Servicio Financiero en la actividad de Remesas

El empleo de técnicas modernas de dirección empresarial, adecuadas a nuestras características y basadas en las mejores y más avanzadas prácticas contemporáneas, así como el amplio uso de todas las posibilidades de las tecnologías y servicios de información y las telecomunicaciones, son prioridades del país a los fines de garantizar la mayor eficiencia en la gestión de las empresas, y se han ido creando las condiciones para que los servicios financieros experimenten un fuerte desarrollo e incrementar los ingresos externos, observando un ritmo ascendente de revitalización.

El reordenamiento de la economía cubana y su recuperación durante los últimos años demandan de un moderno y eficaz sistema bancario, por lo cual este sector ha realizado un profundo proceso de modernización y reestructuración acorde con la realidad económica del país, el cual ha tenido como premisa, desarrollar y ampliar la red bancaria, así como las Instituciones financieras, siendo la Financiera Cimex S.A. una de estas.

El soporte tecnológico para brindar los Servicios Financieros en esta Corporación lo constituyen el POS, computadoras y las redes de comunicaciones. Se trata de una red nacional donde están conectadas todas las oficinas siendo controladas y administradas por Fincimex S.A. (ver anexo 9)

El servicio Financiero a través de tarjetas para remesas requiere de la movilización de los recursos financieros desde el exterior con destino a los beneficiarios cubanos, resulta de mucho beneficio para la elevación del nivel de vida de la sociedad y en tal sentido el Banco Central de Cuba desarrolla y amplía los servicios financieros que ofrece tanto en las Cadeecas como en los diferentes Bancos. Siendo Fincimex S.A. quien procesa todas las operaciones que se realicen con tarjetas, porque cuenta con un Centro de Tarjetas dotado de una tecnología de punta para el desarrollo de su misión. (Ver anexo 10)

Pero esto no niega que los Bancos, producto de las relaciones establecidas con bancos extranjeros, reciban remesas directamente. Pero como la emisión de las tarjetas de Fincimex S.A. están destinadas específicamente para la entrada de las Remesas Familiares, esto hace que el mayor por ciento de las remesas que se reciben sea por esta vía.

Por desconocimiento, se les escucha decir a muchas personas, que su dinero siempre lo reciben por un banco determinado, siendo esto un error, ya que los bancos reciben comisiones de Fincimex S.A. para que dispensen las remesas a los beneficiarios, que fueron ubicadas en ese banco por American International Service (AIS) la Institución Legal de Cuba de frente al mundo para recibir a todas las Remesas.

Para estos casos el procedimiento a explicar es como sigue:

Cuando la remesa es remitida por un banco extranjero puede seleccionar cualquier red Bancaria de Cuba para que le dispensen el efectivo al beneficiario. Pero cuando el dinero es enviado por Agencias estas siempre entran a la AIS y luego desde aquí se distribuyen, de acuerdo a las siguientes opciones:

- 1.- Entrega de una tarjeta de débito al beneficiario.
- 2.- Ubicación del efectivo en un Banco.
- 3.- Entrega del efectivo en las casas a través de Trasval.
- 4.- Entrega del efectivo en la Caja de Fincimex S.A.

Esto quiere decir que el remitente de la remesa es quien selecciona la opción de cómo quiere que reciba el dinero.

- Los Remitentes (Familiares y/o amigos de los beneficiarios en Cuba) efectúan los depósitos al Oferente quien le aplica la Tarifa de acuerdo al monto depositado. Cada Agencia o Banco aplica diferentes tarifas. Cuando estas personas realizan este acto mostrando evidencias de su identidad, así como los datos generales del beneficiario en Cuba, quedan registrados en una base de dato electrónica.

El remitente selecciona las opciones que fueron mencionadas anteriormente.

- El Oferente cuando es una Agencia, tiene una Cuenta corriente en la Financiera Cimex S.A., este envía el fichero a través del correo electrónico al Intermediario Financiero en Cuba.
- En Fincimex S.A. una especialista procesa el fichero electrónico, en el cual pueden llegar varias remesas para diferentes personas. Utilizando un Software captura toda la información; al introducir el nombre del beneficiario de la remesa, comprueba la opción solicitada por el remitente y si es la primera: 1) Entrega de una tarjeta de debito al beneficiario, procede de la siguiente forma:
 - ✚ Registra en la base de dato de la AIS la entrada de la remesa.
 - ✚ Cuando el beneficiario no tiene tarjeta confeccionada, exporta dicho fichero para el Centro de Emisión de Fincimex S.A. allí personalizan la tarjeta contra los datos del beneficiario.
 - ✚ Luego Emisión remite la tarjeta al Centro de Distribución, dirigiendo la misma a las Oficinas correspondientes donde reside el titular y éste a su vez pasa a recogerla, y luego puede usar dicha tarjeta como medio de pago en las tiendas y/o extracción de efectivo en cajas de efectivos bancarias.
 - ✚ Si el beneficiario tiene tarjeta, la especialista marca la opción de registro de dicha remesa en el Modulo Emisor donde aparecerá el monto.
- Cuando el remitente selecciona alguna del resto de las opciones siguiente: 2) Ubicación del efectivo en un Banco, 3) Entrega del efectivo en las casas través de Trasval, y 4) Entrega del efectivo en la Caja de Fincimex S.A. La especialista de las Oficinas Intermediarias procede de la siguiente forma:
 - ✚ Registra en la base de dato del Intermediario (AIS) el que la entrada de la remesa.
 - ✚ Si el remitente no ha seleccionado un banco específico, por lo genera l dicho fichero se exporta a la Oficina Central del Banco Financiero Internacional, quien a su vez ubica de forma electrónica, dicha remesa en la

Sucursal correspondiente donde reside el beneficiario.

- ✚ Si el remitente seleccionó Trasval, el fichero lo exporta a la Caja Central donde se le entrega a la actividad de Valores de Trasval y ellos lo distribuyen.
- ✚ Si es para cobrar en efectivo en la Caja Central de Fincimex S.A. la AIS traspasa dicho importe para el Modulo Emisor, dicho fichero con la condición indicada, y luego cuando llega el beneficio se busca y se le paga la remesa.

El desarrollo alcanzado por Fincimex S.A. en su gestión de intermediación financiera esta soportado por la unión lograda mediante el sistema automatizado de gestión SENTAÍ en sus dos actividades fundamentales, Centro de Tarjetas de Créditos y Centro de Remesas. Lo anterior permite la entrega del dinero al beneficiario, de inmediato, generalizando la utilización de una tarjeta de débito, asistidas mediante un proceso que opera las 24 horas de los 7 días de la semana, sin la intervención de la mano del hombre. Considerando dichos servicios quizás como único en comparación con el resto de otros países. Con la excepción de la Western Union que la entrega del dinero es en efectivo.

Para todos los casos, las tarjetas de débitos están expresadas en CUC, independientemente que el remitente haga el depósito en otro tipo de divisa. Quiere decir que el remitente de la remesa que está en el extranjero tiene que considerar por encima del monto de la remesa el gasto de la Tarifa que cobra la Agencia; más el 1.1134 como resultado de:

- ✚ El 8% que se le aplica al monto de la remesa por el Gravamen establecido en la Resolución No.80 del 4 de Noviembre del 2004 del Banco Central de Cuba, con el objetivo de desestimular el uso del dólar de EE.UU., estimular el uso de otras monedas; y compensar los costos y riesgos asociados con el traslado físico de los dólares de EE.UU. en efectivo hacia el exterior.
- ✚ El 3% de la Convertibilidad de la divisa en que fue impuesta la remesa, producto de la Resolución No. 9 del 1 de abril del 2005 del Banco Central de Cuba.

Esta operación es solamente bancaria y Fincimex S.A. como Intermediario Financiero recibe de las Agencias extranjeras una Comisión, la cual comparte entre las Direcciones de Remesas, Emisión y Centro de Tarjetas. Su función específica es

situar los fondos en la cuenta del titular, el importe que llega en su Cuenta de Bancaria CUC. Por tanto no participa en estos descuentos y desconoce cualquier información que el titular desee sobre los descuentos realizados en el trámite de la remesa.

- ✚ Las remesas recibidas a través de Western Union es otra de las vías que se tiene solo de Estados Unidos, quiere decir que, a pesar de que existen en todo el mundo estas sucursales WU, es exclusivamente de Miami la procedencia de las remesas, las cuales son conciliadas diariamente con la Agencia americana, para el pago a Cuba de las Comisiones recibidas por la entrega del dinero en cualquiera de las Oficinas que existen en todo el país. Con la característica de que la entrega de la remesa es en efectivo y en el tipo de moneda USD, debido a que el Tesoro del Gobierno de Estados Unidos impone así esta entrega.

En sentido general el resultado del Sistema de Tarjetas en Cuba para recibir remesas desde el extranjero, proporciona a nuestra economía un gran aporte, que se traduce en bienestar de la población.

2.3.- Diagnóstico del Sistema Informativo de los Servicios Financieros, en la Oficina de Fincimex S,A de Villa Clara

La Financiera Cimex S.A. ha experimentado importantes transformaciones en el transcurso de los últimos diez años, debido a los avances tecnológicos y al aumento de los conocimientos de la actividad de la empresa, lo cual ha proporcionado un sostenido ritmo ascendente de su nivel de facturación, generada por la comisión que ésta aplica a las ventas totales que se registran en los negocios afiliados, por los cobros que se realizan a través de este medio de pago.

Sin lugar a dudas, en la Oficina de Villa Clara la ampliación sistemática de la red de aceptación con la instalación de los POS ha sido significativa en el período 2004 – 2006, motivado por los siguientes acontecimientos:

- ✚ Digitalización de las líneas de comunicación e instalación del concentrador.
- ✚ Incremento de los titulares por nuevas opciones de tarjetas de débitos.
- ✚ Crecimiento de la red de aceptación minorista.
- ✚ Generalización de los Cash en toda la red bancaria.
- ✚ Ampliación de las casas de cambios Cadeca.

- ✚ Incremento de los portadores de tarjetas de créditos.
- ✚ Homologación de las tarjetas de combustible, Cubalse y Cimex.
- ✚ Cambio de políticas financieras en el país: gravamen aplicado a las remesas.
- ✚ Ampliación de la red de Servicentros por el reordenamiento del combustible.
- ✚ Crecimiento de usuarios de tarjetas de combustible.
- ✚ Instalación de los Cajeros Automáticos.

Lo anterior ha permitido significativos incrementos en la facturación, pero este elemento cuantitativo no permite medir la eficiencia y la eficacia (efectividad) de los servicios, que se brindan en esta oficina, ya que la facturación representa todos los ingresos obtenidos en los diferentes establecimientos a través del medio de pago tarjeta, resultando necesario un estudio sobre la complejidad del trabajo, específicamente en las Oficinas Territoriales, donde se pueden determinar los elementos cualitativos, tales como costo y rapidez entre otros, que están presentes en todas las actividades que se realizan.

Los Estados Financieros emitido por la Sucursal de Cimex S.A. en el territorio y la facturación de las ventas a través de tarjetas, componen el sistema informativo del cual disponen todas las oficinas de Fincimex S.A. del país para realizar cualquier análisis de sus resultados; respondiendo ambas informaciones a objetivos de trabajo de diferentes niveles de dirección, lo cual se explica, bajo el ejemplo de la provincia de Villa Clara. (ver anexo 11)

La Gerencia Económica de la Sucursal Cimex S.A. tiene subordinada tres departamentos y entre éstos está la Unidad de Trabajo de Fincimex S.A., a la cual le confiere el mismo tratamiento de dirección y administrativo que el resto, sin embargo son actividades con características y misiones diferentes. Por otra parte en la Gerencia Administrativa de la Sucursal del territorio se registra en la cuenta de Ingresos por Servicios financieros, el pago del 0.0024 % del total de las facturaciones que generan los POS instalados en VC, realizado por el Centro de Tarjetas de Créditos, lo cual está debidamente conveniado entre Fincimex y Sucursal. De igual forma los gastos que se generan en esta oficina son contabilizados al centro de costo correspondiente, siendo suficiente la comisión para cubrir los mismos.

Los resultados de ganancia o pérdida obtenida no le brindan a la oficina una información integradora de la eficiencia del negocio, y el cálculo de la productividad resulta inadecuado. Teniendo en cuenta que los esfuerzos de los trabajadores están

orientados a incrementar la facturación, de la cual sólo, recibe un por ciento. Tampoco se registran los importes del nivel de activo fijo por concepto de POS, y el PAD; pues son controlados y fiscalizados centralizadamente por el Centro de Tarjetas.

Todos los meses el Dpto. Comercial de la dirección de Fincimex envía a dicha oficina, entre los dos primeros días del mes, la facturación generada por los POS instalados en la provincia, permitiendo sólo estudios comparativos y de índices de comportamiento de explotación de los terminales.

Las orientaciones sobre los procedimientos aplicar y tareas relacionadas con las tarjetas son transmitidas también verticalmente, por lo que el responsable de esta oficina, es quien tiene que imponer a la Sucursal de las prioridades del trabajo.

La Sucursal Cimex S.A. VC considera entre sus Objetivos de Trabajo del 2 007 dos Áreas de Resultado Clave, una es la Gestión Económica y la otra es, la Gestión de la Calidad, donde se recogen los siguientes:

1. Incrementar los Ingresos y potenciar vías para elevarlos, con mayor rentabilidad, eficiencia y especial atención a la reducción de los gastos e Inventarios.
2. Elevar la calidad de los productos y servicios, con el empleo de tecnología de avanzada y la diversidad, garantía y presencia en el mercado de nuestras ofertas, calidad y rapidez en los servicios, siempre enfocada al cliente.

Para materializarlos se trazan criterios de medidas, entre los que se encuentran cuatro de ellos que tienen afinidad con las actividades que se desarrollan en la Oficina de Fincimex.

- 1- Alcanzar ingresos por valor de 37.9 MMCUC.
- 2- Lograr una Tasa de Ganancia superior de 10.3 %.
- 3- Incrementar las Ventas Mayoristas y de Servicios, alcanzando no menos de 5 MMCUC.
- 4- Crecer al 51 % de participación en el Mercado de Venta de Mercancías a la población en Divisas, manteniendo la supremacía alcanzada.

La Oficina de Fincimex en VC tiene propuesto como objetivo fundamental el logro de una mayor facturación para el 2007, sin definir criterios de medidas específicos, y a su vez la Sucursal tampoco tiene trazado criterios de medidas específicos, donde se

incluya Fincimex, para el cumplimiento de los dos Objetivos mencionados anteriormente. Por lo que no se puede cuantificar la Efectividad de acuerdo a la ecuación mencionada en el Capítulo I, y para ello, las autoras aportan las siguientes consideraciones.

$$\text{Efectividad} = \frac{\text{Objetivos}}{\text{Resultados}}$$

En el primer objetivo que la Sucursal Cimex se traza: incrementar y potenciar las vías de ingresos, y no se tiene en cuenta un criterio de medida relacionado con el nivel de ingresos por comisiones, teniendo en cuenta que éstas constituyen también ingresos, pues mientras mayor sea la facturación, será mayor el pago de las comisiones que se registran en Otros ingresos financieros en la Sucursal, lo que contribuye al logro de una Tasa de Ganancia superior.

El análisis de la Facturación Mayorista permite observar como fue decreciendo la aceptación de la Tarjeta Mayorista de Pago a nivel total en la provincia de VC, ya que, en el 2001 se registraban más de 2 millones de pesos y al finalizar el 2005 sólo se registran 1 417 mil pesos, siendo el Organismo de mayor volumen de facturación las Tiendas ITH del MINTUR. Reduciéndose la facturación en el 2006 hasta un 4% respecto al 2005. Esto demuestra que la Sucursal puede definir un criterio de medida específico, para que Fincimex S.A. realice la promoción con los clientes, y actúe de conjunto con Tienda Mayorista de manera que les paguen a través de este medio, siendo muy favorable para que la Sucursal minimice las Cuentas por Cobrar e influye en que se obtenga mayor facturación en la Oficina de Fincimex del territorio. (ver anexo12)

Otro criterio de medida que responde al primer objetivo de la Sucursal trata sobre el crecimiento en un 44% de participación de las ventas a la población. Sin embargo no aparece ningún criterio de medida relacionado con la aceptación de las tarjetas como medio de pago minorista, y aunque las Tiendas Minoristas de Cimex ocupan la primacía del total de ventas facturadas en la provincia pueden ser mayor, teniendo en cuenta que muchas personas acuden a extraer su dinero a los bancos, para no presentar dificultades a la hora de pagar en las tiendas; situación que ha ido en aumento hasta el año 2006 provocado fundamentalmente por la falta de sistematicidad de las visitas de Fincimex S.A. a la red de aceptación minorista, problemas en las líneas telefónicas, etc.

En el segundo objetivo se plantea lograr rapidez en los servicios, siempre enfocada al cliente, y Fincimex S. A. también incide en el cumplimiento del mismo.

En el presente capítulo se realiza una caracterización del nivel de actividad en la oficina de Fincimex S,A de Villa Clara, determinando los factores externos e internos que influyen en su Eficiencia y Eficacia.

3.1.- caracterización del nivel de actividad

La Sucursal CIMEX de Villa Clara recibe de Fincimex S,A una comisión de 0.0024% del total de las facturaciones que se generaron a través de las ventas por POS instalados en los diferentes comercios de la provincia , como muestra el capítulo anterior. (ver anexo 14)

En el año 2004 la oficina de Fincimex S,A Villa Clara contaba con 219 POS instalados, esto nos reportó al cierre de Diciembre 31 un nivel de facturación de \$ 18 967 940. que al multiplicarlo por el % a cobrar se obtuvo \$ 45 523.06 de ingresos, lográndose un cumplimiento del 113.81% del plan previsto. Los gastos se cumplieron al 99.02% aportando \$ 42 389.08, a la utilidad de la Sucursal (ver anexo 15)

Esto se logró con tan solo 3 trabajadores en el Departamento de fincimex, obteniéndose un ingreso por trabajador de \$ 15 174.35 pesos.

En este período la facturación por combustible era menor a la de remesas, ya que solo era serviciado el combustible en CUC.

Del 2005 al 2006 se logra un incremento sustancial en la facturación debido al reordenamiento del combustible en el país, lo cual genera un aumento de instalación de POS con 238 al cierre del 2005 y 300 al cierre del 2006, debido a la apertura de nuevos servicentros, lográndose ingresos de \$ 90 408.17 pesos en el 2005 y \$ 164 563.00 pesos en el 2006.

En estos años aumenta el personal en la atención al cliente de la finacneira contando al cierre del 2005 con 5 trabajadores y al cierre del 2006 con 9 trabajadores, lográndose ingresos por trabajador de \$ 18 081.63 pesos y \$ 18 284.79 pesos respectivamente.

Se aportó a la utilidad de la Sucursal de Villa Clara al cierre del 2005, \$ 55 948.72 pesos y \$ 84 740.90 pesos al cierre del 2006, representando un 0.5% y 0.7% sobre el total de utilidades del 2005 y 2006.

Como bien se explica en el epígrafe 2.3, el nivel de facturación no nos muestra la Eficiencia y Eficacia de los Servicios Financieros de Remesas, ya que la comisión es sobre el total de ventas registradas por los POS de VC, y no por la cantidad de titulares que poseen tarjetas de débito.

3.2.- Determinación de los factores internos y externos que influyen en la Eficiencia y Eficacia del Servicio Financiero de Remesas en Fincimex S.A. Villa Clara.

El objetivo fundamental de esta investigación es justamente la determinación de los **factores externos e internos que atentan contra la efectividad de los servicios financieros** que brinda la Financiera Cimex S.A. y para obtener los datos necesarios que permitiera el análisis, se aplicaron métodos estadísticos y técnicas de encuestas a las personas que acuden a esta oficina, teniendo en cuenta que en el capítulo anterior se describieron las actividades fundamentales que Fincimex realiza; por lo que la pesquisa se realizó para los clientes de Remesa. Para ello se tomó como muestra aleatoria 147 personas naturales, para la actividad de remesas, que abarcaron finales del mes de marzo y primeros días del mes de abril del 2007. Las mismas se realizaron en los períodos de más concurrencia de público, durante 15 días. (ver anexo 16)

Luego de analizar las informaciones recogidas, se acometió a computarlas mediante el programa estadístico SPSS 12.0 para Windows, definiendo como variables: edad, nivel de escolaridad, nacionalidad, tiempo de espera para ser atendido, rapidez del servicio, información y comunicación.

Desde finales de 1998 la actividad de Remesa de la Financiera Cimex S.A. le ha propiciado al país un crecimiento importante de ingresos en divisas, correspondiendo a la oficina de Villa Clara la inscripción de 13500 personas naturales al sistema de tarjetas, procedentes de diferentes localidades y nacionalidades siendo su comportamiento desde sus inicios como sigue:

- En la etapa de 1998 al 2000 se realizaban 7 contratos promedio diario y mensualmente se confeccionaban 240, afiliando en estos tres años 6048 personas, estructurados en un 90% titulares de la tarjeta Transcard, debido fundamentalmente a que por Transcard se recibe transferencia de todas las partes del mundo sin restricciones en los importes de la remesa y un 10% en la Tarjeta AIS (American Internacional Service) como consecuencia de las medidas financieras aplicadas a los bancos internacionales, producto del bloqueo contra Cuba, limitó en gran medida, las remesas a través de los bancos, fortaleciéndose entonces las Agencias en el exterior.
- Un acontecimiento significativo que impactó a esta oficina de servicios financieros, fue el derrumbe de las Torres Gemelas en Estados Unidos, donde acudieron numerosas personas para recibir dinero enviado desde ese país a través de tarjetas, dado por la seguridad que ofrecen las Instituciones Financieras en Cuba. Concurriendo en esta oficina, 6 personas promedio diario mas que años anteriores para solicitar tarjetas, lo que significó una incorporación de 5184 usuarios más, en el transcurso de este período. También específicamente en el año 2003 se incorporaron en la lista del dinero plástico, las Tarjetas SerCuba y Caribbean Transfers proporcionando otras opciones de envío de dinero desde Italia y España, que antes no existían.
- El año 2005 fue el determinante en la incorporación de clientes, pues fue a inicios de este tiempo que las personas masivamente se presentaban en esta oficina para realizar sus contratos, producto de disposiciones financieras aplicadas en el país a las remesas desde exterior (gravamen) y como resultado de ello se tiene que ; en los primeros seis meses se atendían 17 personas promedio diario, para solicitar contratos, disminuyendo luego a 15, obteniendo a finales del mismo una incorporación de 576 titulares más, los cuales tenían una nueva opción de tarjeta, la Delivery Card que tramita remesas financieras desde países europeos.
- El 2006 promedió 5 contratos diarios más y al finalizar el mismo se registraron 1692 tarjetahabientes, con la introducción de las nuevas Tarjetas Telecash y Monetaria, que facilitan también el envío de dinero desde cualquier parte del mundo.

Una de las características de esta actividad es que las personas pueden ser afiliadas en una oficina del país y luego pueden recibir el servicio en cualquier otra, presentando diferentes situaciones y esto precisamente hace suigénires el servicio, por tanto para determinar el grado de complejidad en dicha área, se aplicó una encuesta a las personas que visitaron la Oficina de Fincimex S.A. durante dos

semanas, y a pesar de que la muestra no supera el 1% del total de afiliados, éstos aportaron a esta investigación la siguiente información:

- El 20.4% de las personas que visitaron la oficina son jóvenes, menores de 25 años y el 24.5% tienen de 46 a 60 años como edad promedio, aunque el mayor % entrevistado es de 31 a 45 años para un 31.3%. Poseen nivel medio preuniversitario o tecnológico 55 encuestados para un 37.4%. El 52.4%, asistían por primera vez, y el resto estaban registrados como titulares afiliados a las tarjetas de remesas. (ver anexo 17, 18)

Al procesar la encuesta, se concluyó que todos eran cubanos, procedentes de los municipios, Camajuaní, Placetas, Caibarién, Encrucijada, Manicaragua, Quemado, Remedios, Ranchuelo, Sagua y Santa Clara.

En sentido general la pesquisa aportó que:

- el 14.9% apuntan que para recibir el servicio demoran hasta 10 minutos,
- el 52.4 % manifiestan que lo atienden entre 11 a 20 minutos,
- un 32.7 % declaran que esperan hasta media hora para ser atendidos

Por tanto, lo antes señalado soporta el criterio de un 8.8 % que considera que el servicio es rápido, un 61.9 % lo considera medio y el 29.2 % lo aprecia lento.

Una expectativa de todas las personas que ya estaban constituidos como afiliados al sistema; fue el tiempo que demora la remesa en llegar a la tarjeta, para poder disponer del dinero, y al respecto se tiene que:

- un 8.2 % señaló que lo habían recibido en 4 días, después que le había sido notificado por su familiar el depósito en el extranjero,
- el 8.2 % esperaron 7 días,
- el 8.2 % de las personas tuvieron que esperar 10 días
- Y un 24.5% agregó que recibieron el dinero después de haber esperado más de 15 días.

Los criterios antes abordados, fueron determinantes para la calificación del servicio en la oficina de Fincimex S.A. y que al computar las encuestas se recoge que:

- el 11.6% lo evalúa de muy bien;
- el 52.4 % lo señalan como bueno,

- el 36% estimaron que es regular.

Otro de los aspectos en los que se indagó fue, sobre la comunicación entre el personal de Fincimex S.A. y los atendidos; declarando el 100% de las personas atendidas, que la comunicación con la Negociadora es rápida, sencilla y clara.

Según referencia de los encuestados después de recibir el dinero a la tarjeta, un 80.3 % prefieren extraer el total del dinero en un banco, y realizar el uso del dinero en efectivo y el 16.3 % elegirían efectuar los pagos en las tiendas, porque reciben descuentos en compras y porque les sirve para ahorrar dinero, pero casi siempre los comercios presentan problemas con los pos, ya sean problemas técnicos del equipo ó problemas en las comunicaciones telefónicas instaladas por ETECSA, lo que impide dichas operaciones.

Como se explica anteriormente, en la actividad de Remesas se brindan diferentes servicios, y en cada uno se emplea un tiempo de atención diferente. Las encuestas aplicadas en esta área, permitieron evaluar los factores internos y externos que están presentes por cada uno de ellos:

Solicitud inscripción en el sistema de tarjetas

Tiempo parámetro: 15 minutos

Tiempo real: 25

Evaluación: Regular

- Acudieron a solicitar nuevas inscripciones en el sistema de tarjetas 47 personas. El tiempo empleado fue entre 5 a 20 minutos. Observando los factores que condicionan dicho servicio.
 - a) La persona para seleccionar su tarjeta requiere de cierta valoración.
 - b) Falta de sueltos y propagandas que puedan auxiliar la información de la negociadora.
 - c) Insuficiente conocimiento integralmente sobre el sistema de tarjetas de la negociadora.
 - d) No acceso al SENTAI por fallas en la comunicación.
 - e) Lentitud en el sistema para acceder y poder confeccionar el contrato.

Se puede resumir que en este servicio sólo existen tres factores internos (b -d-e), que tienen relación directa con el tiempo empleado, y un factor externo.

Tiempo para recibir depósitos en cuentas de clientes

Tiempo Parámetro: h/15 días

Tiempo Real: h/ 25 días

Evaluación: Regular

- Se efectuaron 36 reclamaciones por demoras en llegarle el dinero a la tarjeta, demorando 23 clientes de 5 a 10 minutos y 13 de 11 a 20 minutos. La Negociadora invierte hasta 20 minutos cuando los titulares son reincidentes en las reclamaciones.
 - a) La Negociadora no tiene acceso a las opciones que permiten dar una mejor información sobre la situación de la remesa, las que existen son limitadas al nivel de esta oficina.
 - b) El remitente de la remesa no cumplimentó bien los datos que son requisitos para el envío de la remesa.
 - c) Llamadas al Centro de Remesas ubicada en la Oficina Central.

Tiempo invertido en la atención al cliente de remesas en un reporte de tarjetas perdidas y averiadas

Tiempo Parámetro: 10 minutos

Tiempo real: 15 minutos

Evaluación: Regular

- Visitaron la oficina 12 titulares para efectuar el Reporte de su Tarjeta por “pérdida “ dedicando de 11 a 20 minutos la atención de los mismos, debido a los siguientes factores:
 - a) Lentitud en el acceso al sistema para obtener los datos necesarios de la tarjeta.
 - b) Abandono del puesto de trabajo para fotocopiar y enviar Fax del documento confeccionado, a la Oficina Central.
 - c) Atención a las preguntas que requiere realizar el titular sobre la situación actual de pérdida de su tarjeta.

Se puede resumir que en este servicio sólo existen dos factores internos (a -b), y un factor externo.

Tiempo invertido en la atención al cliente de remesas en un traspaso de saldos

Tiempo Parámetro: 15 minutos

Tiempo Real: 18 minutos

Evaluación: Regular

- Los “Trasposos de saldos” lo solicitaron 6 titulares invirtiendo en cada uno entre 5 y 10 minutos.
 - a) Lentitud en el sistema para acceder al sistema y poder comprobar los datos necesarios de las tarjetas que intervienen en el traspaso.

- b) Falta de personal
- c) Necesidad de contar con una fotocopidora y fax para enviar los documentos probatorios a la Oficina Central, de la operación de traspaso firmada por el cliente.
- d) Atención a las preguntas que requiere realizar el titular sobre el traspaso.

Tiempo invertido en la atención al cliente de remesas en un reporte de tarjetas vencidas

Tiempo Parámetro: 10 minutos

Tiempo Real: 15 minutos

Evaluación: Regular

- Se efectuaron 11 Reportes de Tarjetas vencidas utilizando un tiempo promedio de 11 a 20 minutos, debido a los siguientes factores internos:
 - Fallas en las comunicaciones que imposibilitan el acceso al software de atención al cliente.
 - Falta de organización y condiciones del área de trabajo.

El tiempo y la seguridad, factores detectados en las encuestas realizadas, demuestran que queda un gran camino por labrar todavía para poder ser aún más eficientes y más eficaces, demostrando que todos los criterios de medida que se encuentran en función del tiempo o sea de la prestación del servicio con rapidez, reciben una calificación de regular. Por ende se afirma que si:

Eficiencia = Uso adecuado de los recursos

Eficacia = Satisfacción del cliente

Entonces se puede asumir que no existe efectividad, pues no se cumplen los compromisos, al no usar adecuadamente los recursos para que el cliente quede satisfecho, a pesar de lograr un crecimiento en la facturación y cumplir con los ingresos planificados.

Conclusiones

Este trabajo nos ha permitido mostrar de forma elemental la importancia que tiene la gestión de intermediación financiera en la Financiera CIMEX S,A de Villa Clara.

Al finalizar nuestro trabajo llegamos a las conclusiones siguientes:

1. Es de vital importancia la contribución de este trabajo al adecuar el concepto de Eficiencia y Eficacia a los servicios financieros que brinda Fincimex S.A.
2. Se define a Fincimex como un solo proceso de trabajo con diferentes actividades, contribuyendo con la clasificación de las actividades dentro de este proceso teniendo en cuenta la complejidad de los servicios.
3. Por primera vez se utilizó un método estadístico de análisis y estimaciones utilizando el software SPSS 12.0 para Windows.
4. Se determinaron los factores internos y externos que influyen en la Eficiencia y Eficacia de los Servicios financieros de Fincimex S. A.
5. Se demostró la necesidad de la definición de objetivos y criterios de medidas específicos de Fincimex S.A. para el cálculo de la efectividad de los servicios financieros.

Recomendaciones

Una vez analizadas las conclusiones se considera necesario las siguientes recomendaciones; propuestas con el ánimo de perfeccionar el proceso de trabajo de la Oficina de Fincimex S.A. Villa Clara, teniendo en cuenta la posibilidad real de lograrlo, por la potencialidad profesional que poseen sus integrantes.

1. La Facultad de Economía de la Universidad Central de las Villas, puede utilizar dicha investigación como material de consulta para los estudiantes de la disciplina de Finanzas.
2. Entregar a la Oficina de Fincimex S.A. de VC las memorias, procedimientos y clasificación teórico de la actividad de Remesas, lo cual le sirve como documento metodológico. .
3. Que Fincimex S.A. de VC, valore con la Sucursal Cimex S.A. el análisis de los Factores determinados en este trabajo, con el objetivo de enviar propuestas de solución a la Oficina Central de la Financiera Cimex S.A.
4. La Oficina de Fincimex S.A. VC, evalúe de conjunto con la Sucursal la definición y rediseño de los Objetivos de Trabajo específicos y sus criterios de medidas, necesarios para el cálculo de la efectividad de los servicios financieros.

Bibliografía

1. ACEVEDO MENDOZA, CARLOS. Instituciones Financieras. / Carlos

Acevedo Mendoza. – Caracas: [s.n.], 2000. – [s.p.].

2. ADAMS GETTING, JANE. Smart Cards / En European Card review (10): 23 - 25, 2002.
3. ARIAS, FERNANDO. Introducción a la técnica de Investigación en Ciencias de la Administración y del comportamiento. / Fernando Arias. – [s.l.]: Ed.Trillas, 1987. – 236p.
4. BOUZA SUÁREZ, ALEJANDRO. Reflexiones acerca del uso de los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad en el sector salud / En Revista Cubana Salud Pública 26(1): 50-56, 2000.
5. BUIDE LÓPEZ, Manuel. Evolución de la banca en la república de Cuba. / Manuel Buide López. – Ciudad de la Habana: ED. Centro Nacional de Superación Bancaria, 1996. – [s.p.].
6. Bursátil. En: Enciclopedia Microsoft Encarta, 2007.
7. Conceptos-Básicos. [en línea]. <<http://www.servicios-financieros.es>> [Consulta: 26 de enero del 2007].
8. Curso de economía política. – [s.l.]: Pueblo y Educación, 1979. – 61p.
9. DEL TORO, JOSÉ CARLOS. Instituciones y Mercados Financieros. / José Carlos Del Toro. – La Habana: [s.n.], 2005. –149p.
10. DRUCKER, PETER. La gerencia - Tareas, responsabilidades y prácticas. / Peter Drucker, Birley Dunn Mark. – Buenos Aires: El Ateneo, 1978. 33p.
11. Eficiencia y eficacia. Real Academia Española. [en línea]. <<http://www.rae.es/>> [Consulta: 10 de febrero del 2007].
12. Eficiencia. [en línea]. <<http://www.rrhhmagazine.com/inicio.asp?url=/articulo/gestion14.asp>> [Consulta: 10 de febrero].

13. Entendimiento relativo a los compromisos en materia de servicios financieros. Servicios Financieros. [en línea].
<<http://www.jurisint.org/pub/06/sp/doc/60.htm>> [Consulta: 12 de enero 2007].
14. ESCALANTE FLORES, JEANNETTE ARLENE. Márgenes de Intermediación Financiera en el Sector bancario costarricense 2000 - 2003. – 2004. – 74p. – Trabajo de Diploma. – Costa Rica.
15. GARCÍA FERNÁNDEZ, FRANCISCO. Lecciones de Economía Política del Capitalismo / Francisco García Fernández... [et al.]. – La Habana: Félix Varela, 2002. – 455p.
16. Generalidades del sistema bancario. [en línea].
<<http://www.5campus.com/leccion/gensisban>> [Consulta: 12 de febrero 2007].
17. GUTHERY, SCOTT B. Smart Card Developer's Kit. / Scott B Guthery, Timothy M. Jurgensen. – Estados Unidos de América: Macmillan Technical Publishing, 1998. – 120p.
18. HENDRY, MIKE. Smart Card Security and Applications. / Mike Hendry – Londres: Artech House Publisher, 1997. – 78p.
19. Indicadores de Gestión. [en línea]. <[www. Monografia.com](http://www.Monografia.com)> [Consulta: 7 de febrero del 2007].
20. Intermediación Financiera.[en línea]. <<http://www.eleconomista.cubaweb.cu/>> [Consulta: 29 de enero del 2007].
21. Intermediación Financiera. Tutorial accigame. [en línea].
<<http://accigame.banamex.com.mx/>> [Consulta: 23 de enero del 2007].
22. La intermediación financiera. [en línea].
<<http://www.definicion.org/intermediacion-financiera>> [Consulta: 24 de enero 2007].

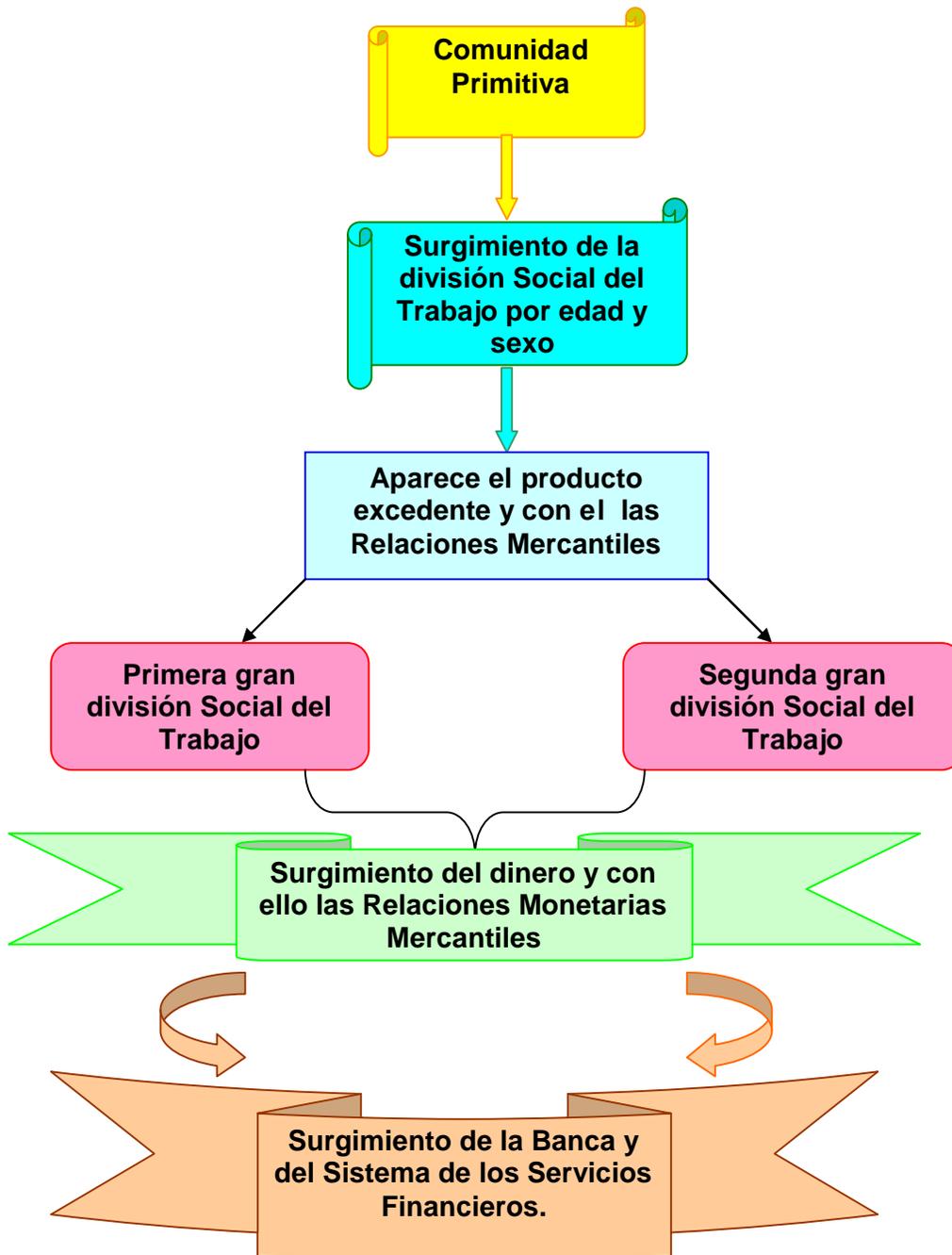
23. Intermediación Financiera no bancaria. [en línea]. www.bacomext.gob.mx
[Consulta: 29 enero del 2007].
24. Intermediación Financiera no bancaria. [en línea]. www.finanzas.com
[Consulta: 29 enero del 2007].
25. Investigación sobre servicios y actitud del personal del grupo financiero BITAL.[en línea]. www.gestiopolis.com [Consulta: 31 de enero del 2007].
26. KUTI KOSI NOGUEIRA, DESTINO. Monografía sobre los servicios de Intermediación Financiera en Cuba. – 2006 – 112p. – Tesis de Licenciatura. – Universidad de Camagüey.
27. Ley de negocios de intermediación financiera. [en línea].
<http://www.cif.gov.pr> [Consulta: 11 de enero 2007].
28. Márgenes de intermediación financiera en el sector bancario. [en línea].
[http:// www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com) > [Consulta: 11 de enero 2007].
29. MASCARÓS, JULIO CÉSAR. Origen de los Bancos / En revista Historia de la Banca en Cuba (1492-2000) (3): 3 – 9, 2003.
30. -----. Orígenes de la banca central en el mundo / En revista Historia de la Banca en Cuba (1492-2000) (16): 64 – 67, 2003.
31. Mitos y Realidades sobre las Tarjetas Inteligentes (Smart Cards). [en línea].
<http://www.amiti.org.mx/biblioteca/Mitos> > [Consulta: 2 de febrero del 2007].
32. MONFORT CHING, YAIMA. Monografía sobre Sistema de Tarjetas. – 2006. – 108p. – Tesis de Licenciatura. – Universidad de Camagüey.
33. MORELL LLANO, RODOLFO. Monografía sobre “Indicadores que permiten

medir la Efectividad en los Servicios de Intermediación Financiera en el Sistema de Remesas en la Financiera Cimex S.A.". – 2006. – 114p. – Tesis de Licenciatura. – Universidad de Camagüey.

34. PAYNE, ADRIAN. La esencia de la mercadotecnia de Servicios. / Adrian Payne. – [s.l.]: [s.n.], [s.a.]. – 183p.
35. PÉREZ BETANCOURT, ARMANDO. Lo que todo empresario cubano debe conocer. / Armando Pérez Betancourt, Carlos Díaz Llorca. – Ciudad de la Habana: ED. Ciencias Sociales, 1999. – 138p.
36. Resolución Económica del V Congreso del Partido Comunista de Cuba. [en línea]. <www.pcc.cu> [Consulta: 31 de enero del 2007].
37. SANDOVAL, JUAN D. Tarjetas Inteligentes / Brito Ricardo, Mayor Juan C. – Madrid: Thomson Publishing Company, 1999. – 125p.
38. Servicios Financieros. [en línea]. <<http://www.google.ca>> [Consulta: 27 de enero del 2007].
39. Servicios Financieros. [en línea]. <<http://www.sii.cl>> [Consulta: 23 de enero del 2007].
40. Servicios Financieros de Actividades Financieras no Bancarias. [en línea]. <<http://www.bc.gov.cu/espanol/default.asp>> [Consulta: 29 de enero del 2007].
41. Servicios Financieros de intermediación financiera bancaria. [en línea]. <www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/10-anfin_s.htm - 30k.> [Consulta: 29 de enero del 2007].
42. El Sistema Financiero. Mercado de Valores. Capítulos del Tutorial. ITESO [en línea]. <<http://www.accigame.banamex.com.mx>> [Consulta: 10 de enero 2007].

43. Tarjetas Chip. [en línea]. <<http://portal.imcp.org.mx/content/view/1059/198/>> [Consulta: 5 de febrero del 2007].
44. Tarjetas inteligentes. [En línea]. <<http://kalysis.com/content/article.php?>> [Consulta: 5 de febrero del 2007].
45. Tarjetas Inteligentes. Universidad Politécnica de Madrid. [en línea]. <<http://www.4b.es/CHIP.HTM>> [Consulta: 3 de febrero del 2007].
46. Tarjetas Magnéticas. [en línea] <www.ciencia.vanguardia.es> [Consulta: 5 de febrero del 2007].
47. Tendencia Anual del Mercado de Tarjetas Inteligentes. [en línea]. <http://www.sema.es/news/pdf/Annual_SmartCard_Trends.pdf> [Consulta: 2 de febrero del 2007].
48. La verdad sobre la eficiencia y la eficacia. [en línea]. <<http://www.monografia.com/Eficiencia>> [Consulta: 14 de enero del 2007].
49. ZAPATA GUERRERO, ÉDGAR ENRIQUE. El estado del arte del concepto Efectividad de mercadeo / En Revista Colombiana de Marketing: ¿ciencia o arte? – Colombia: [s.n.], [s.a.]. – 65p.
50. ZULETA JARAMILLO, Luis A. Sector Financiero Colombiano: Un Análisis del desarrollo de la intermediación financiera. / Luis A. Zuleta Jaramillo. Medellín: [s.n.], 1980. – 86p.

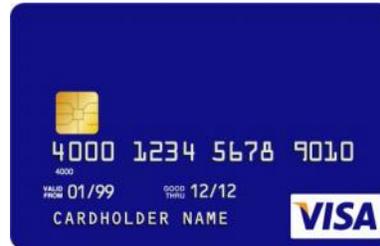
Anexo 1 Evolución de los Servicios Financieros



Anexo 2

Tarjetas de Crédito Internacionales que se aceptan en Cuba

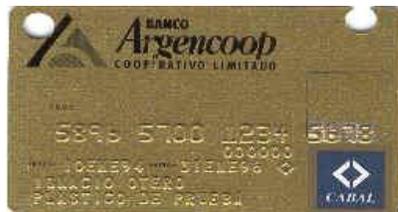
VISA



MASTERCARD



CABAL



AMIGO TRAVEL CARD



Anexo 3

Tarjetas de débitos emitidas por bancos.

BFI

BANDEC



BICSA

Banco Metropolitano



BPA



Anexo 4

Tarjetas de débitos emitidas por fincimex para la actividad de remesas.

TRANSCARD



AIS



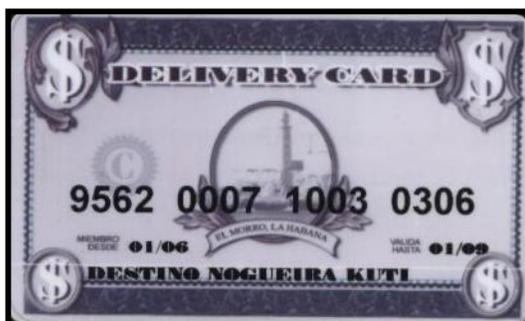
SERCUBA



CARIBBEAN TRANSFERS



DELIVERY CARD



OCEAN CARD



Duales



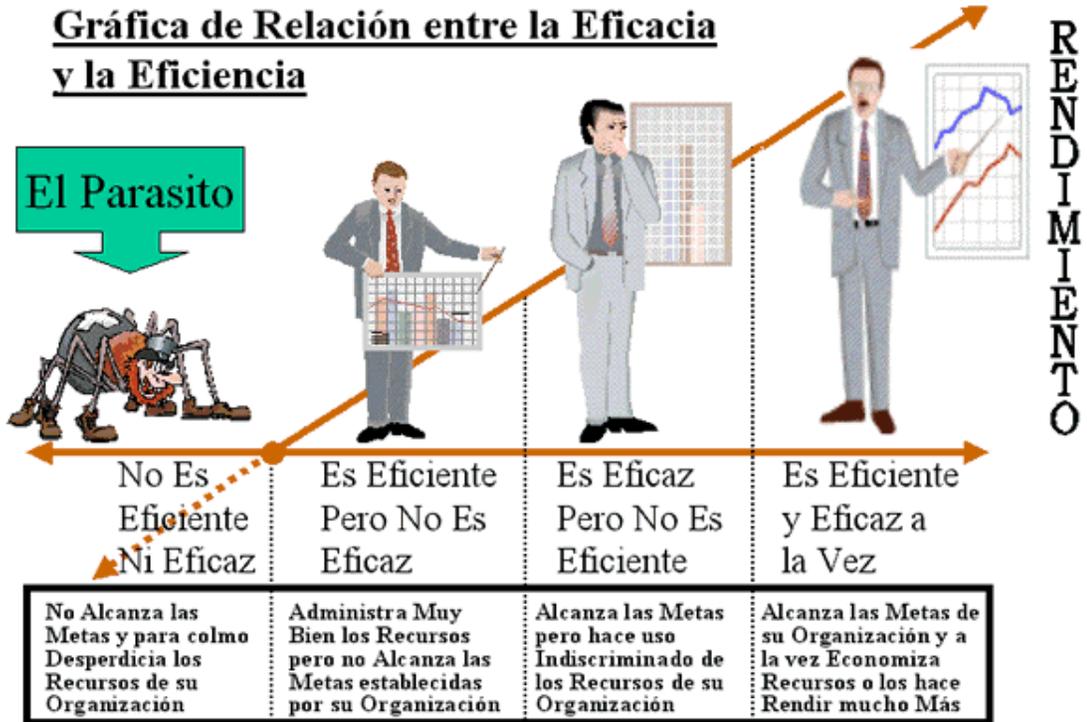
Telecahs



Monetaria



Anexo 6



Anexo 7

<p align="center">CONCEPTO ALEJENDRO BOUZA SUAREZ</p>	<p align="center">ECUACIÓN</p>	<p align="center">Según Adrian Payne un SERVICIO FINANCIEROS es la actividad comercial prestadora de Servicios de Intermediación relacionada con la generación de valor a través del dinero.</p>
<p>EFICACIA: Es la capacidad de lograr efectos de mejores resultados</p>	<p align="center">Objetivos E= ----- Resultados</p>	<p align="center">Objetivos Oficinas de Fincimex S.A. E= ----- Ingresos Financieros por Comisiones de Tarjetas.</p>
<p>EFICIENCIA: Es la capacidad de disponer de algo o alguien para conseguir el efecto determinado.</p>	<p align="center">Recursos E= ----- Resultados</p>	<p align="center">Optimización del Proceso de los Servicios. E= ----- Ingresos Financieros por Comisiones de Tarjetas.</p>
<p>EFFECTIVIDAD: es la relación objetivos / resultados bajo condiciones reales.</p>	<p align="center">Objetivos E= ----- Resultados</p>	<p align="center">Excelencia del Servicio E= ----- Ingresos Financieros por Comisiones de Tarjetas.</p>
<p align="center">Las autoras asumen que la Efectividad de los Servicios Financieros por tarjeta en las Oficinas Territoriales de Fincimex S.A. se determinan como la excelencia del servicio financiero, respecto a los resultados de Ingresos financieros por comisiones de Tarjetas”.</p>		

Anexo 8

<p>Objetivos Oficinas de Fincimex S.A.</p> <p>E= -----</p> <p>-</p> <p>Ingresos Financieros por Comisiones de Tarjetas.</p>	<p>Objetivos Oficinas de Fincimex S.A.</p> <p>Dar un servicio de calidad, rapidez en la atención al cliente, así como el incremento de los ingresos por comisiones de tarjetas.</p> <p>Ingresos Financieros por Comisiones de Tarjetas:</p> <p>Se considera como generación de valores a través del dinero, al incremento de los Ingresos financieros por comisiones de Tarjetas que se registran en la Sucursal Cimex S.A. territorial, provenientes de las ventas por tarjetas aceptadas en los diferentes comercios afiliados a la Oficina de Fincimex S.A. Territorial. Así como a los Ingresos financieros por Comisiones de Remesas que se registran en la Oficina Central de la Financiera Cimex S.A. provenientes de la intermediación entre los Agentes y los Titulares de Tarjetas de Débitos.</p>
<p>Optimización de los Procesos</p> <p>E= -----</p> <p>Ingresos Financieros por Comisiones de Tarjetas.</p>	<p>Optimización de los procesos:</p> <p>Los procesos de los Servicios Financieros que se brindan en la Oficina de Fincimex S.A. son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicio Financiero de Remesas a través de las diferentes tarjetas.• Servicio Financiero a través de tarjeta chip para combustible.• Aseguramiento tecnológico de los Servicios Financieros por Tarjetas. <p>Se considera como optimización de los procesos:</p> <ul style="list-style-type: none">-Al cumplimiento de los términos o plazos (Tiempo) establecidos para cada uno de los eslabones que completan dichos procesos.-A la disminución de los costos y gastos que están asociados a todos los Servicios Financieros que se brindan.
<p>Excelencia de los Servicios Financieros</p> <p>E= -----</p> <p>Ingresos Financieros por Comisiones de Tarjetas.</p>	<p>Excelencia de los Servicios Financieros:</p> <p>Se podrá considerar un servicio de excelencia, cuando al menos se cumplan dos de los tres procesos mencionados, siendo condicionante para este cálculo el cumplimiento de Aseguramiento tecnológico de los Servicios Financieros por Tarjetas.</p>

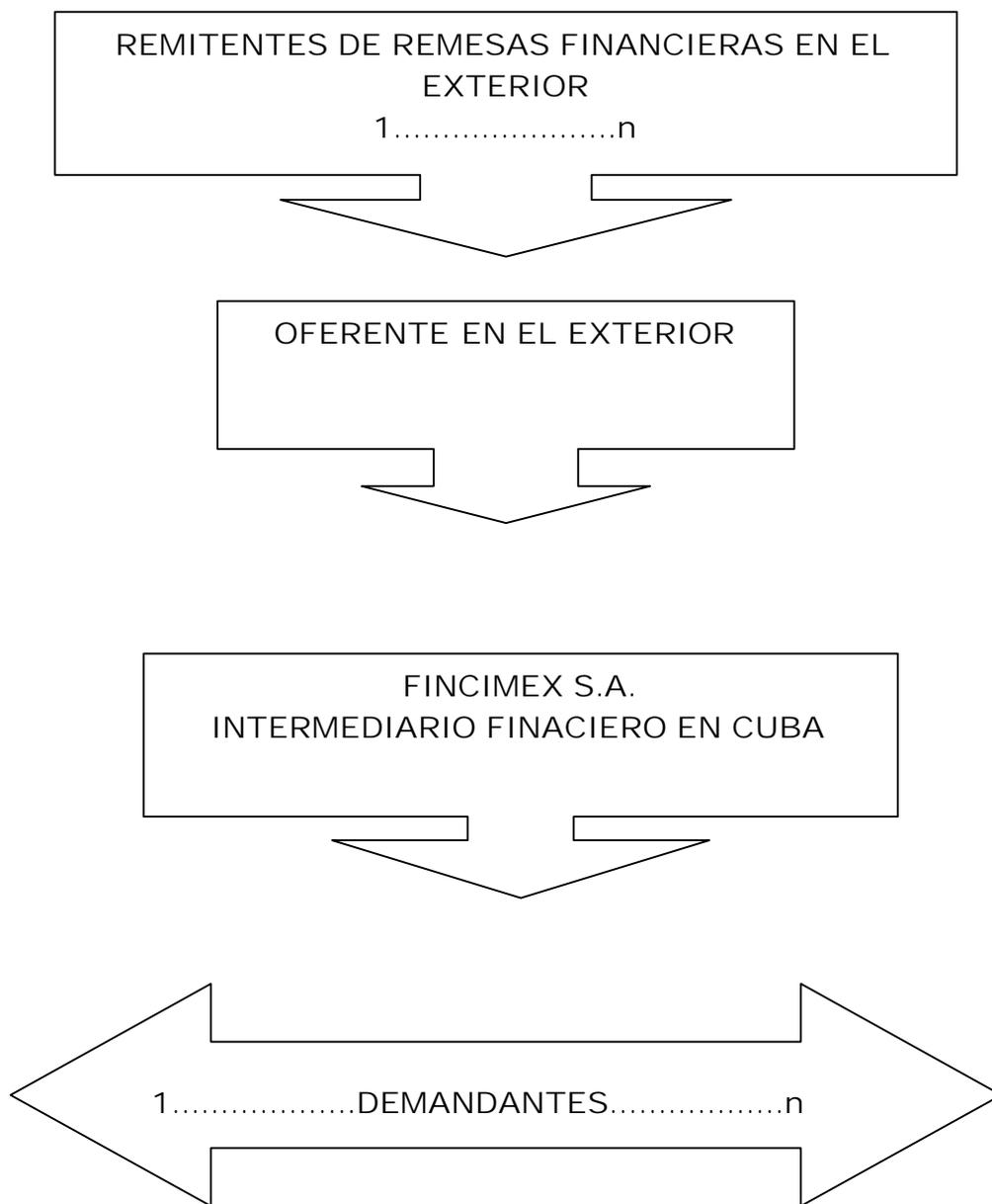
Para que un proceso este bien tiene que estar en más del 80% de su cumplimiento par a dar un 20% a

factores externos que influyen en el cumplimiento del proceso.

Anexo 9



Anexo 10

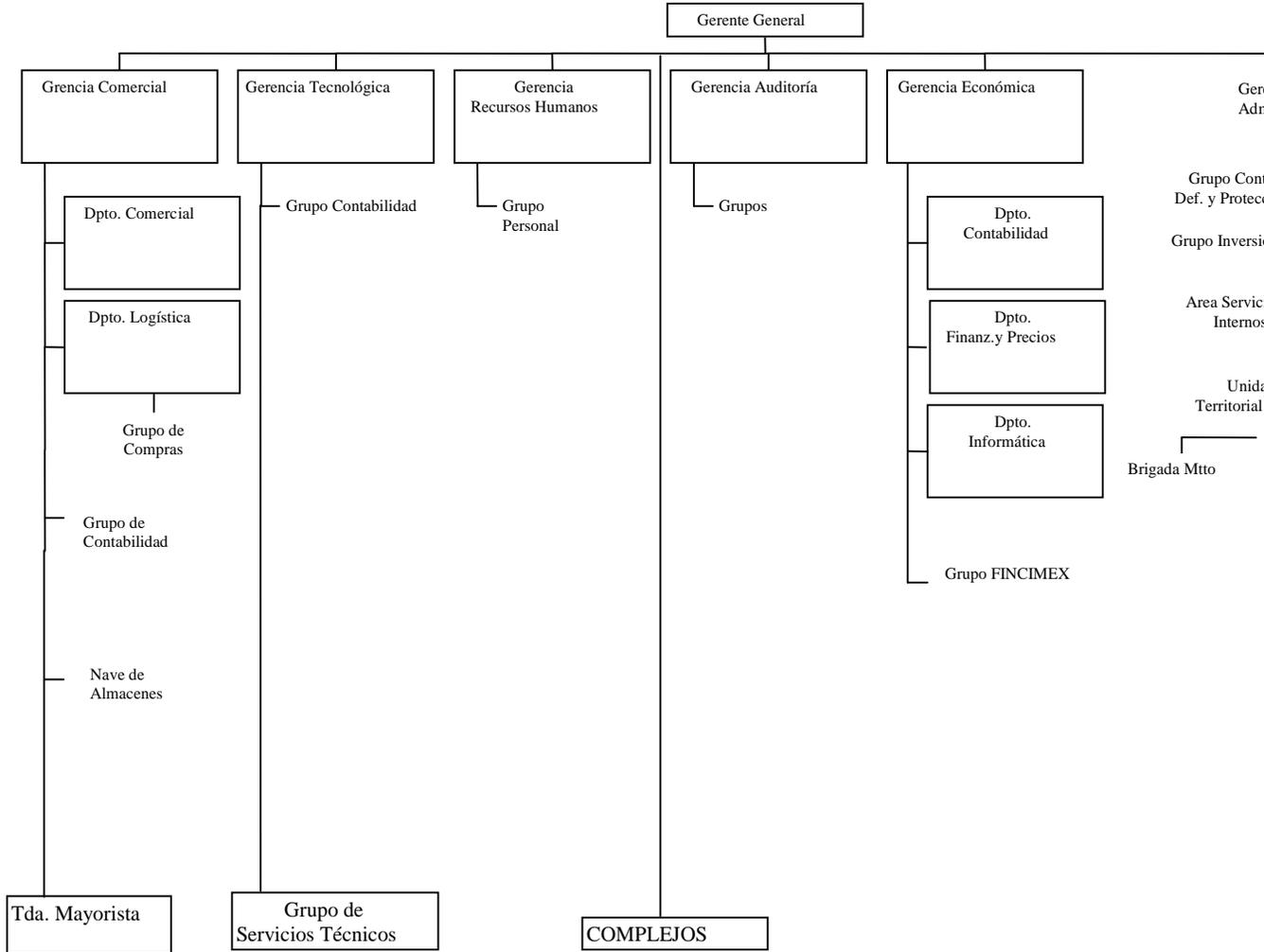


Procedimiento del envío de la remesa desde el extranjero:

Anexo 11

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:

Sucursal Villa Clara



Anexo 12

Gráfico Representativo de las Ventas por Tarjetas en Tiendas Mayoristas

Empresas	Ingreso x Facturación 2005	Ingreso x Facturación 2006
	\$	\$
CIMEX	65 633.74	67 554.97
Cubalse	992.30	26 233.62
Gaviota	329 444.51	322 823.03
Tradex	850.55	3 805.91
Copextel	5 528.54	4 893.32
ITH Abatur	1 015 125.71	933 944.03
TOTAL	1 417 575.35	1 359 254.88

[Anexo 13](#)

Gráfico Representativo de las Ventas por tarjetas en Unidades Minoristas:

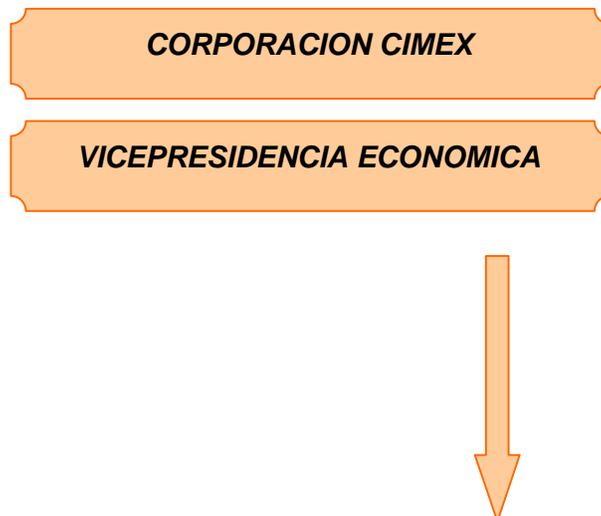
	Año 2005	Año 2006
Facturación General	\$ 37 670 072.00	\$ 68 567 957.56

Facturación Tdas mayoristas	1 417 575.35	1 359 254.88
Facturación Unidades Minoristas	36 252 496.65	67 208 702.68

Las Ventas Minoristas representan el 96.24% del total de las ventas en el 2005

Las Ventas Minoristas representan el 98.02% del total de las ventas en el 2006

Anexo 14



SUCURSAL CIMEX S.A. VILLA CLARA



OFICINA DE FINCIMEX S.A. VILLA CLARA

**CONTROL DE LOS RESULTADOS DE LA OPERACION
CON RELACION A LOS AÑOS ANTERIORES**

Cant	Pos	Facturac. X oper.	Plan Ingreso	Real Ingreso	Plan Gastos	Real	Ganancia	l
------	-----	-------------------	--------------	--------------	-------------	------	----------	---



COMBUSTIBLE

TARJETAS DE CREDITOS

REMESAS

Facturadoras

Supervisora



ESTABLECIMIENTOS



TIENDAS

BANCOS

CAFETERIAS

HOTELES

FARMACIAS

	Trabaj.	InsT.					Gastos	Planificada	
	3	219	\$ 18 967 940,1	\$ 40 000,00	\$ 45 523,06	\$ 36 057,00	\$ 35 703,64	\$ 3 943,00	\$
	5	238	\$ 37 670 072,00	\$ 40 000,00	\$ 90 408,17	\$ 37 308,00	\$ 34 459,45	\$ 2 692,00	\$
	9	300	\$ 68 567 957 56	\$ 106 300,00	\$ 164 563,00	\$ 54 584,00	\$ 79 822,10	\$ 51 716,00	\$

Anexo 16

Cro(a): Estamos en un proceso de mejoría de nuestro servicio y es de gran interés su criterio sobre algunos aspectos esenciales de nuestro trabajo. Las respuestas a estas preguntas son de forma individual, no serán divulgadas de manera ya que nuestro objetivo es la opinión promedio, de los encuestados. Muchas gracias por su cooperación.

1. Señale con una cruz el rango de edad a la cual usted pertenece:

Menos de 25____ **De 25 – 30** ____ **De 31 – 45** _____ **De 46 – 60** ____ **y más**
de 60 años _____

2. Señale con una cruz el nivel de escolaridad a la cual usted pertenece:

Menos de 6to Grado____ Sec Básica____ Preuniv o Tecnol____
Universitario____

3. Diga si es la primera vez que asiste al Servicio de Remesas SI____
NO____

4. Nacionalidad _____ De ser cubano decir
municipio_____

5. Señale con una cruz el tiempo que demora en la cola para ser atendido:

-- 5 a 10 minutos ----- 11 a 20 minutos ----- 21 a 30 minutos -----
31 a 60 minutos -----

6. ¿Cuántos días ha esperado usted para disponer de su dinero?

7. En el área donde lo atienden, el servicio es: Rápido____ Medio____
Lento_____

¿Por
qué? _____

8. ¿Cómo calificaría usted el servicio que se brinda en Fincimex?

Excelente _____ Muy bien _____ Bien _____ Regular _____
Mal _____

¿Por qué? _____

9. ¿El personal le proporciona la información necesaria o adecuada?
Si _____ No _____

10. ¿Cómo es la comunicación entre usted y el personal de Fincimex?

Rápido, sencilla y clara _____ Mala y difícil de entender _____

11. Existe disposición y actitud positiva por parte del personal en la solución de los problemas:

Si _____ No _____

12. Cuáles considera que son los motivos de la tardanza en fincimex?

Hay personal desocupado _____

Falta personal _____

Tecnología deficiente de la entidad _____

Falta de capacitación _____

Demasiados clientes _____

Otros ¿Cuáles? _____

13. Considera que el local ofrece las condiciones para un buen servicio:
SI _____ NO _____

14. ¿Cómo usted desearía que fuera el servicio?

(CONTINUA AL DORSO)

15. Marque con una (x) cuál de estos servicios usted visita esta oficina.

- a) Solicitud de tarjeta _____
 - b) Información sobre la demora del dinero en llegar a mi tarjeta _____
 - c) Traspaso de saldos _____
 - d) Reporte de Tarjeta perdida _____
 - e) Reporte de Tarjeta averiada _____
 - f) Reporte de Tarjeta vencida _____
 - g) Solicitud de saldo en cuenta de tarjeta _____
 - h) Solicitud de estados de cuenta por asuntos personales _____
 - i) Reclamación por descuentos de saldos en tiendas _____
 - j) Reclamación por descuentos de saldos en Cajeros Automáticos _____
 - k) Otros: (detallar) _____
-
-

17.- Usted cuando dispone del dinero, marque cuál situación se le ha presentado:

- a) POS roto en el Banco _____
- b) POS roto en el comercio y no puede pagar con su tarjeta _____
- c) Prefiero extraer el total de mi dinero _____

¿Por qué? _____

18.- Si anteriormente no han sido mencionadas dificultades más frecuentes que le sucede con su tarjeta, por favor, detallarla:

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	menos de 25	30	20,4	20,4	20,4
	de 25 a 30	35	23,8	23,8	44,2
	de 31 a 45	46	31,3	31,3	75,5
	de 46 a 60	36	24,5	24,5	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

ESCOLARIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	menos de 6to	2	1,4	1,4	1,4
	secundaria básica	46	31,3	31,3	32,7
	preuniversitario o tecnol	55	37,4	37,4	70,1
	universitario	44	29,9	29,9	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

PRIMERA VEZ QUE ASISTE AL ERVICIO DE REMESAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	70	47,6	47,6	47,6
	si	77	52,4	52,4	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	cubano	147	100,0	100,0	100,0

Anexo 18**TIEMPO QUE DEMORA APRA SER ATENDIDO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	de 5 a 10 minutos	22	14.9	14.9	14.9
	de 11 a 20 minutos	77	52.4	52.4	52.4
	De 21 a 30 minutos	48	32.7	32.7	32.7
	Total	147	100,0	100,0	

RAPIDEZ EN EL SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	rápido	13	8.8	8.8	8.8
	medio	91	61.9	61.9	61.9
	lento	13	29.2	29.2	29.2
	Total	147	100,0	100,0	

COMO EVALUARÍA EL SERVICIO BRINDADO EN FINCIMEX

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy bien	17	11.56	11.56	11.56
	bien	77	52.38	52.38	52.38
	lento	53	36.05	36.05	36.05
	Total	147	100,0	100,0	

