



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Proyecto de Investigación previo a la
obtención del título de Ingeniera en
Administración Financiera

Título del Proyecto de Investigación:

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA
DE DECISIONES DEL BANCO D-MIRO, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014.”**

Autora:

Diana Mariuxi Piguave Toaza

Director de Proyecto de Investigación:

Ing. Carlos Villacís Laínez, M.Sc.

Quevedo – Ecuador

2016

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo **Diana Mariuxi Piguave Toaza**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

f. _____

Diana Mariuxi Piguave Toaza

C.C. # 0928408947

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El suscrito **Ing. Carlos Villacís Laínez, Msc.** Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que el Estudiante **Diana Mariuxi Piguave Toaza** realizo el Proyecto de Investigación de grado **titulado “Gestión Administrativa y Financiera Y Su Incidencia En La Toma De Decisiones Del Banco D-Miro, Cantón Quevedo, Año 2014”**, previo a la obtención del título de Ingeniería en Administración Financiera, bajo mi dirección habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

ING. Carlos Villacís Laínez M.Sc.
DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



Certificado del Reporte de la herramienta de prevención de coincidencia y/o plagio académico.

Adjunto al presente sírvase encontrar el documento final del proyecto de investigación titulado: “GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DESICIONES DEL BANCO D-MIRO CANTON QUEVEDO, AÑO 2014”, de la egresada PIGUAVE TOAZA DIANA MARIUXI previo a la obtención del titulado de ingeniería en Administración Financiera el cual fue elaborado bajo mi dirección según lo asignado en la **ACTA DE RESOLUCIÓN SEGUNDA** con fecha 26-06-2015, el mismo que cumple con los componentes que exige el reglamento de la Universidad Técnica Estatal Quevedo e incluye el informe de **URKUND**, el cual avala los niveles de originalidad de un **90 %** y de similitud **10%** del trabajo investigado.

URKUND	
Document	TESIS-Dianadocx.pdf (D15550465)
Submitted	2015-10-05 16:04 (-05:00)
Submitted by	dianisspiguave@hotmail.com
Receiver	cvillacis.uteq@analysis.arkund.com
Message	DIANA PIGUAVE Show full message
	10% of this approx. 36 pages long document consists of text present in 10

ING. Carlos Villacís Laínez M.Sc.
DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título:

“Gestión administrativa y financiera y su incidencia en la toma de decisiones del Banco D-Miro, cantón Quevedo, año 2014.”

Presentado al Consejo Académico como requisito previo a la obtención del título de ingeniería en administración financiera.

Aprobado por:

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

Lic. Wilson Cerezo Segovia M.Sc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Dennis Aguirre Valverde, M.Sc

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Freddy Bustamante Vera M.Sc.

Quevedo – Ecuador

2016

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad y darme fuerzas cuando lo necesite fortaleciéndome con su infinito amor protegiéndome del mal.

En segundo lugar a mis padres, por siempre haberme dado sus sanos consejos, apoyo y cariño.

A mis hermanos, por su amor y ayuda en momentos de tristeza gracias a todos ustedes.

DEDICATORIA

A mi Dios de cielo que siempre está junto a mí cuidándome en todo momento y presto a escuchar mis plegarias.

A mis padres que me dieron la vida una educándome con principios y valores morales para ser una persona de bien.

A mis hermanos y toda mi familia por todo su apoyo.

Diana

Resumen ejecutivo y palabras claves

Para obtener información sobre el la gestión administrativa y financiera y su incidencia en la toma de decisiones del Banco D-Miro, cantón Quevedo año 2014 fue necesario utilizar métodos y técnicas que permitieron lograr información acorde al tema investigativo, entre los métodos se encuentran el método analítico el cual analiza de manera detallada cada departamento el cumplimiento de las políticas en las gestiones administrativas de la sucursal observando de manera general las causas, efectos de qué manera influyen en la toma de decisiones y las consecuencias que tienen de cómo afecta a la Institución. También se recurrió a las fuentes primarias obteniendo información de primera mano mediante encuestas de forma directas a la personas involucradas tomando en cuenta las sugerencias, con el propósito de conocer los diferentes puntos de vista para ello fue necesario lograr datos de la población en este caso de los clientes escogidos al azar. Los resultados finales mediante el análisis comparativo de los balances señalaron que la Entidad financiera mantiene un equilibrio económico incrementado sus activos y pasivos en comparación con el período anterior, los indicadores financieros revelaron que el índice de rentabilidad, eficiencia financiera es superior en comparación con el año anterior no así su liquidez la cual se redujo por lo tanto es necesario analizar las políticas y gestiones que mantiene la organización para lograr ser más eficientes. Llegando a las conclusiones las cuales demuestran que la institución cuenta con aceptación en los servicios financieros que esta ofrece, un así existe falencias que limitan sus actividades interfiriendo en cumplir las metas ya fijadas, por ello se debe planificar el desarrollo de sus funciones permitiendo orientar, organizar y controlar las operaciones que se realizan, en cuanto a la evaluación realizada a los estados financieros se compararon los dos períodos los cuales demuestran el total de los activos tuvieron una diferenciación económica para el año 2013 fue de \$63.391,78 mientras que para el año 2014 se incrementó en \$84.721,18 con un porcentaje total del 33.65% indicando que la empresa posee bienes que pueden convertirse en efectivo a corto o mediano plazo. El patrimonio neto también demuestra un incremento de \$13.605,76 dando un porcentaje del 13.50% representando el poder económico que tienen los socios ante la empresa lo cual indica que la junta directiva tiene el control de la institución.

Palabras claves: Gestión, Administrativa, Financiera, Toma de decisiones.

Executive summary and key words

For information on the administrative and financial management and its impact on decision making D-Miro Bank, 2014 Quevedo canton was necessary to use methods and techniques that allowed achieve information according to the subject of research, including methods are the analytical method which analyzes in detail each department's compliance with policies in the administrative management of the branch generally observing the causes, effects and how to influence decision-making and the implications of how it affects the Institution. Primary sources were also used to obtain first-hand information through surveys direct to the people involved formed by taking into account the suggestions, in order to meet the different points of view for it was necessary to achieve population data in this case randomly selected customers. The final results of a comparative analysis of financial statements indicated that the Bank has an economic balance its assets and liabilities increased compared with the previous period, financial indicators showed that the index of profitability, financial efficiency is higher compared with the year not its liquidity above which decreased so is necessary to analyze the policies and procedures for maintaining the organization to become more efficient. Coming to conclusions which show that the institution has accepted the financial services it offers, a so there shortcomings that limit their interfering in meeting existing targets, so you must plan the development of their functions allowing direct activities, organize and control operations performed in terms of its evaluation of the financial statements which the two periods were compared you show the total assets had an economic differentiation of 2013 was \$ 63,391.78 while for 2014 increased by \$ 84,721.18 with a total share of 33.65%, indicating that the company has assets that can be converted into cash in the short or medium term. Equity also shows an increase of \$ 13,605.76 giving a percentage of 13.50%, representing the economic power that the partners to the company indicating that the board has control of the institution.

Keywords: Management Administrative Financial Decision making

TABLA DE CONTENIDO

Portada	i
Declaración de autoría y cesión de derecho	ii
Certificación de culminación del proyecto de investigación.....	iii
Proyecto de Investigación.....	iv
Certificado del Reporte de la herramienta de prevención de coincidencia y/o Plagio académico	v
Agradecimiento	vi
Dedicatoria.....	vii
Resumen ejecutivo y palabras claves	viii
Abstract and keywords	ix
Tabla de contenido.....	x
Índice de tablas	xv
Índice de figuras	xvi
Índice de anexos	xvii
Código Dublín	xviii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I	
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1. Problema de investigación.....	4
1.1.1. Planteamiento del Problema.....	4
1.1.2. Formulación del problema.....	6
1.1.3. Sistematización de la Problematización	6
1.2. Objetivos	7
1.2.1. Objetivo General	7
1.2.2. Objetivos Específicos	7
1.3. Justificación.....	7
CAPÍTULO II	
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	
2.1. Marco Conceptual	10
2.1.1. La Gestión	10
2.1.2. El Proceso Administrativo.....	10

2.1.3	Gestión Administrativa.....	11
2.1.4	Gestión Financiera.....	12
2.1.5	Importancia de la Gestión Administrativa en la Empresa.....	13
2.1.6	Propósitos de la gestión administrativa.....	13
2.1.6.1	Importancia de la Gestión Financiera.....	14
2.1.7	Control de Gestión.....	15
2.1.8	Organización y coordinación en la empresa.....	16
2.1.9	Gestión administrativa moderna.....	17
2.1.9.1	Organización	18
2.1.10	Entidades de crédito	18
2.1.11	Gestión del conocimiento.....	19
2.1.12	Gestión de proyectos	20
2.1.13	Gestión de riesgos	21
2.1.14	Riesgo de crédito.....	22
2.1.14.1	Gestión de riesgos financieros.....	22
2.1.15	Importancia de la gestión financiera para la empresa.. ..	23
2.1.16	Principales indicadores financieros de gestión	24
2.1.17	La gestión de tesorería	25
2.1.18	Eficacia	26
2.1.19	Eficiencia.....	27
2.1.20	Ratios financieros	28
2.2.	Marco referencial	28
2.2.1	Objetivos de la gestión financiera	29
2.2.2	Análisis costo-beneficio	30
2.2.2.1	Calidad de los activos.....	30
2.2.2.2	Diversidad	31
2.2.2.3	Flujo de efectivo.....	31
2.2.3	¿Qué es una cartera de préstamos y sus riesgo en la toma de decisiones?	32
2.2.3.1	Tipos de cartera	32
2.2.3.2	Tasas de interés.....	32
2.2.3.3	Crédito.....	33
2.2.3.4	Consideraciones.....	33
2.2.4	Toma de decisiones	34
2.2.4.1	Tipos de decisiones	35

2.2.5	Políticas de empresa	36
2.2.5.1	Mercado y producto.....	36
2.2.5.2	Objetivo estratégico.....	36
2.2.5.3	Desarrollo de políticas de empresa.....	37
2.2.5.4	Seguimiento.....	37
2.2.6	Venta	38
2.2.6.1	Cambios.....	38
2.2.7	Liderazgo de costos	39
2.2.7.1	Diferenciación	39
2.2.7.2	Enfoque	40
2.2.8	Importancia de la investigación de operaciones en la toma de decisiones.....	40
2.2.9	Crecimiento económico.....	41
2.2.10	Desarrollo económico.....	42
2.2.11	El factor político	42
2.2.11.1	El factor económico.....	43
2.2.11.2	El factor social.....	43
2.2.11.3	El factor tecnológico	43
2.2.12	Factores internos que afectan a una empresa	44
2.2.12.1	Los empleados.....	44
2.2.12.2	El capital.....	45
2.2.12.3	Liquidez.....	45
2.2.12.4	Consideraciones.....	46
2.2.13	¿Cómo los estados financieros de propósito general contribuyen al logro de los objetivos de la información financiera?	46

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	Localización	49
3.2.	Tipo de investigación	49
3.2.1	Investigación exploratoria	49
3.2.2	Investigación descriptiva.....	49
3.3.	Métodos de investigación.....	49
3.3.1	Método de observación	50
3.3.2	Método inductivo	50
3.3.3	Método deductivo.....	50

3.3.4	Método analítico.....	50
3.3.5	Método de síntesis.....	51
3.4.	Fuentes de recopilación de información.....	51
3.4.1	Fuentes Primarias.....	51
3.4.2	Fuentes Secundaria.....	51
3.5	Diseño de la investigación.....	51
3.5.1	Población y muestra.....	52
3.5.1.1	Población.....	52
3.5.1.2	Muestra.....	53
3.6.	Instrumentos de investigación.....	54
3.6.1	Entrevista.....	54
3.6.2	Encuestas.....	54
3.7.	Tratamiento de los datos.....	55
3.8.	Recursos humanos y materiales.....	55

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	Resultados.....	57
4.1.1	Objetivo 1.....	57
4.1.2	Objetivo 2.....	76
4.1.3	Objetivo 3.....	86
4.1.3.1	Políticas de gestión administrativas para la toma de decisiones.....	92
4.1.3.2	Gestión administrativa para la toma de decisiones.....	93
4.1.3.3	Análisis de crecimiento de Banco D-Miro.....	93
4.1.3.4	Gestión administrativa y financiera que permita mejorar el proceso de toma de decisiones.....	94
4.1.3.5	Factores interno y externos para la mejora en las tomas de decisiones.....	95
4.1.3.6	Indicadores de Gestión.....	95
4.1.3.7	Capacitaciones programadas de la empresa (eficiencia).....	96
4.1.3.8	Desarrollo de las estrategias empresariales (efectividad).....	97
4.1.3.9	Modelo gestión administración estratégica.....	97
4.2.	Discusión.....	99

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.	Conclusiones.....	102
------	-------------------	-----

5.2 Recomendaciones104

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1 Literatura Citada106

CAPÍTULO VII

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

1	Tiempo de labor	57
2	Estructura organizativa de la empresa.....	58
3	Satisfacción en la Toma de Decisiones	59
4	Relación laboral con los compañeros	60
5	Planificación de actividades	61
6	Información al cliente.....	62
7	Nivel de aceptación de la entidad por parte de los clientes.....	63
8	Problemas con los clientes por el tipo de políticas que se manejan	64
9	Capacitación al personal.....	65
10	Preferencia a la Institución	66
11	Diferentes tipos de créditos	67
12	Frecuencia de solicitud de microcréditos	68
13	Calificación de los servicios de la Institución	69
14	Recomendación de la Institución	70
15	Cambios en la Institución	71
16	Calificación de las instalaciones de la entidad bancaria.....	72
17	Calificación del personal	73
18	Solicitud de información	74
19	Cambio de políticas	75
20	Gestión administrativa y financiera	93

ÍNDICE DE FIGURAS

1	Tiempo de labor	57
2	Estructura organizativa de la Institución Bancaria.....	58
3	Toma de Decisiones	59
4	Relación laboral	60
5	Planificación de actividades	61
6	Información brindada al cliente.....	62
7	Aceptación de la entidad por parte de los clientes	63
8	Políticas que se emplean causan malestar en los usuarios	64
9	Capacitación al personal que labora dentro de la Institución.....	65
10	Preferencia de los clientes	66
11	Preferencias de microcréditos	67
12	Solicitud de créditos por clientes.....	68
13	Calificación de los servicios que brinda la Institución.....	69
14	Recomendación por parte de los clientes a la Institución	70
15	Cambios en la Institución	71
16	Calificación de las instalaciones de la entidad bancaria.....	72
17	Calificación del personal	73
18	Solicitud de información	74
19	Cambio de políticas	75
20	Rentabilidad.....	88
21	Intermediación financiera	88
22	Calidad de activos	89
23	Eficiencia financiera.....	90
24	Liquidez.....	90

ÍNDICE DE ANEXOS

1	Encuesta dirigida al personal de la Sucursal Bancaria.....	109
2	Encuesta dirigida a los clientes de la Institución Bancaria.	110
3	Foto 1. Instalaciones de la sucursal.....	112
4	Foto 2. Encuestas al público.....	112
5	Foto 3. Encuestas aplicada	113
6	Foto 4. Entrevista con el gerente administrativo.....	113
7	Foto 5. Servicio al Cliente.....	114
8	Foto 6. Colaboradores internos	114
9	Foto 7. Estructura Organizativa de Banco D-Miro	115
10	Foto 8.Eslogan de Banco D-Miro	116

Código Dublín

Título	“Gestión administrativa y financiera y su incidencia en la toma de decisiones del Banco D-Miro, cantón Quevedo, año 2014.”			
Autor	Diana Mariuxi Piguave Toaza			
Palabras clave:	Gestión	administrativa	Financiera	Toma de decisiones
Resumen: (hasta 300 palabras)	<p>Resumen: Para obtener información sobre el la gestión administrativa y financiera y su incidencia en la toma de decisiones del Banco D-Miro, cantón Quevedo año 2014 fue necesario utilizar métodos y técnicas que permitieron lograr información acorde al tema de investigativo, entre los métodos se encuentran el método analítico el cual analiza de manera detallada cada departamento el cumplimiento de las políticas en las gestiones administrativas de la sucursal observando de manera general las causas, efectos y de qué manera influyen en la toma de decisiones y las consecuencias que tienen de cómo afecta a la Institución. También se recurrió a las fuentes primarias obteniendo información de primera mano mediante encuestas de forma directas a la personas involucradas tomando en cuenta las sugerencias, con el propósito de conocer los diferentes puntos de vista para ello fue necesario lograr datos de la población en este caso de los clientes escogidos al azar. Los resultados finales mediante el análisis comparativo de los balances señalaron que la Entidad financiera mantiene un equilibrio económico incrementado sus activos y pasivos en comparación con el período anterior, los indicadores financieros revelaron que el índice de rentabilidad, eficiencia financiera es superior en comparación con el año anterior no así su liquidez la cual se redujo por lo tanto es necesario analizar las políticas y gestiones que mantiene la organización para lograr ser más eficientes. Llegando a las conclusiones las cuales demuestran que la institución cuenta con aceptación en los servicios financieros que esta ofrece, un así existe falencias que limitan sus actividades interfiriendo en cumplir las metas ya fijadas, por ello se debe planificar el desarrollo de sus funciones permitiendo orientar, organizar y controlar las operaciones que se realizan, en cuanto a la evaluación realizada a los estados financieros se compararon los dos períodos los cuales demuestran el total de los activos tuvieron una diferenciación económica para el año 2013 fue de \$63.391,78 mientras que para el año 2014 se incrementó en \$84.721,18 con un porcentaje total del 33.65% indicando que la empresa posee bienes que pueden convertirse en efectivo a corto o mediano plazo. El patrimonio neto también demuestra un incremento de \$13.605,76 dando un porcentaje del 13.50% representando el poder económico que tienen los socios ante la empresa lo cual indica que la junta directiva tiene el control de la institución.</p> <p>Abstract: For information on the administrative and financial management and its impact on decision making D-Miro Bank, 2014 Quevedo canton was necessary to use methods and techniques that allowed achieve information according to the subject of research, including methods are the analytical method which analyzes in detail each department's compliance with policies in the administrative management of the branch generally observing the causes,</p>			

	<p>effects and how to influence decision-making and the implications of how it affects the Institution. Primary sources were also used to obtain first-hand information through surveys direct to the people involved formed by taking into account the suggestions, in order to meet the different points of view for it was necessary to achieve population data in this case randomly selected customers. The final results of a comparative analysis of financial statements indicated that the Bank has an economic balance its assets and liabilities increased compared with the previous period, financial indicators showed that the index of profitability, financial efficiency is higher compared with the year not its liquidity above which decreased so is necessary to analyze the policies and procedures for maintaining the organization to become more efficient. Coming to conclusions which show that the institution has accepted the financial services it offers, a so there shortcomings that limit their interfering in meeting existing targets, so you must plan the development of their functions allowing direct activities, organize and control operations performed in terms of its evaluation of the financial statements which the two periods were compared you show the total assets had an economic differentiation of 2013 was \$ 63,391.78 while for 2014 increased by \$ 84,721.18 with a total share of 33.65%, indicating that the company has assets that can be converted into cash in the short or medium term. Equity also shows an increase of \$ 13,605.76 giving a percentage of 13.50%, representing the economic power that the partners to the company indicating that the board has control of the institution.</p>
<p>Descripción:</p>	<p>178 hojas : dimensiones, 29 x 21 cm + CD-ROM 6162</p>
<p>URI:</p>	<p>(en blanco hasta cuando se dispongan los repositorios)</p>

Introducción

A lo largo de la historia se ha buscado el éxito en cada empresa mediante la gestión administrativa y financiera, investigando la manera de delimitar tareas, tomar decisiones, planear y llevar a cabo acciones encaminadas a lograr algún objetivo tanto social como individual. Se ha evolucionado las formas de administrar y hoy herramientas de desarrollo, innovación, gestión, creatividad, competencias, procesos, estrategias han sido implementadas para mejorar optimizando tiempos y recursos.

La Gestión a nivel administrativo ha brindado un soporte a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de la entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros analizando su variaciones. La interpretación que arrojan los indicadores económicos y financieros de las actividades ha permitido conocer la estabilidad económica de la organización así como los períodos cambiantes causados por los diversos agentes internos y externos que las afectan.

El mercado financiero ha tenido un gran desarrollo en los últimos años en el Ecuador y en el mundo entero es así como han pasado de ser un experimento poco conocido a convertirse en una alternativa en pos del progreso, llevando los servicios bancarios a millones de personas. Si bien es cierto la industria financiera ha crecido, hay actores destacados en cada región, las instituciones de América Latina sobresalen por su integración en el sistema financiero formal y por sus admirables indicadores de cobertura y rentabilidad.

A nivel nacional las microfinanzas han presentado una evolución que ha facilitado el acceso a los productos crediticios apoyando a las empresas las mismas que se han caracterizado por una gran diversidad de iniciativas. Las instituciones que se han dedicado a prestar valores monetarios descubrieron un nicho con inmensas potencialidades de mejora, una excelente cultura de pago y con la posibilidad de enfrentar altas tasas de interés, ya que la alternativa de endeudarse en el mercado informal resulta aún mucho más onerosa.

El objetivo de la investigación se centra en una de las agencias del Banco D-Miro el mismo que se ha consolidado como una Institución prospera, segura y confiable al servicio de la comunidad demostrando su valores sociales en los cual se fundamentan su misión y visión.

La finalidad es conocer la gestión administrativa y financiera que se está manejando en la sucursal la misma que se encuentra localizada en el cantón Quevedo, analizando cómo influye la toma de decisiones en sus procesos operativos, la calidad de servicios y examinar si se han cumplido las metas proyectadas y las falencias existentes.

El aporte que se pretende brindar mediante la evaluación a la gestión administrativa y financiera y su incidencia en la toma de decisiones del Banco D-Miro, cantón Quevedo, radica en los procedimientos más pertinentes para analizar la información generada por ende sus autoridades podrán conocer debilidades que ameriten algún tipo de solución que debería ser superada en un determinado plazo.

Capítulo I. Describe la introducción, planteamiento del problema, causas, efectos, objetivos planteados y justificación.

Capítulo II. Está compuesto por el marco teórico, conceptual y referencial donde se detalla toda la información reclutada con sus respectivos autores que ayudaron al desarrollo de la investigación.

Capitulo III. Hace referencias a la metodología y técnicas aplicadas y utilizadas en la investigación brindando información fidedigna.

Capitulo IV. Expone los resultados de la investigación de acuerdo a los objetivos planteados.

Capítulo V. Se muestran las conclusiones y recomendaciones una vez se haya finiquitado con la investigación.

Capítulo VI. Describe el contenido bibliográfico con sus respectivos autores que ayudaron en el desarrollo del proyecto

Capítulo VII. Exhiben los anexos de la investigación con fotos de los procesos de la investigación.

CAPÍTULO I
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Problematización

1.1.1 Planteamiento del Problema.

En el país son pocas las entidades que se manejan con una verdadera gestión financiera para saber cuál es el riesgo de mercado y cómo manejarlo, por tanto se pierden oportunidades de dinamizar los negocios. En el mercado de las políticas no se fortalecen procedimientos de los indicadores bajo esquemas de transparencia con un enfoque de resultados para garantizar la calidad de los servicios y el impacto en la realidad nacional.

Los clientes del Banco D-Miro, acuden frecuentemente con la finalidad de solicitar los servicios financieros que presta la organización.

La entidad bancaria proporciona niveles de satisfacción a los usuarios, a través del otorgamiento de créditos. El análisis a la gestión administrativa y financiera permitirá conocer como incide en la toma de decisiones identificando las operaciones erróneas y que causan desventajas a la entidad.

La entidad financiera Banco D-Miro tiene la obligación, inherente a sus funciones, de analizar sus actividades y desempeños económicos al finalizar un ejercicio fiscal; esto conlleva a que exista mayor control y aprovechamiento de los recursos que disponen, para desarrollar las actividades que le fueron encomendadas.

Diagnóstico.

La deficiencia se puede deber a diversos factores que es necesario poderlos conocer evitando riesgo administrativos evaluando la satisfacción del usuario y tomando en consideración las soluciones necesarias asegurando su estabilidad en el mercado local al servicio de la comunidad.

El desconocimiento de la eficiencia, eficacia y efectividad en sus procesos operativos no han permitido, conocer como inciden en la toma de decisiones y poder adoptar los correctivos

necesarios sobre el manejo de la organización, lo que impide determinar el nivel de crecimiento de la empresa.

Causas

Falta de evaluación a la gestión administrativa de la entidad.

Carencia de información de los estados financieros del Banco de D-Miro.

Desinformación de los índices de la actividad financiera.

Efectos

Desconocimiento de la situación actual de la institución financiera.

Aplicación de un análisis comparativo conociendo el entorno económico de la empresa.

Ausencia de conocimiento de la rentabilidad la organización.

Pronóstico.

La implicación de controles financieros por la entidad bancaria D- Miro conlleva a que exista un deficiente análisis ya a la vez obtener una incorrecta toma de decisiones razón por la cual la parte administrativa se siente insatisfecha con los resultados que se observan esto es muy necesario ya que en los controles y análisis se basa la empresa para realizar una planificación de inversiones y gastos.

Si D-miro continúa trabajando con un deficiente análisis y la toma de decisión no es la correcta, corre el riesgo de que los recursos con los que trabaja no genere la productividad deseada generando pérdidas de insolvencia.

1.1.2. Formulación del problema.

No se ha practicado un análisis de los estado financieros que permita a sus autoridades conocer el grado de liquides y endeudamiento de la entidad, en un periodo establecido. Por lo expuesto anteriormente, y en base al compromiso social se pretende investigar acerca del siguiente problema.

¿Cómo influye un análisis de la gestión administrativa y financiera y su incidencia en la toma de decisiones del Banco D-Miro, cantón Quevedo año 2014?

1.1.3 Sistematización de la Problematización.

La presente investigación trata sobre la gestión administrativa y financiera y su incidencia en la toma de decisiones que desarrolla en la sucursal de la entidad bancaria D-Miro; la cual comprende los aspectos más notables del proceso administrativo y de las políticas que regulan el accionar de esta institución; a continuación se detallan el planteamiento de las siguientes preguntas de investigación:

- ¿De qué manera analizar la situación actual de la gestión administrativa y financiera del Banco D-Miro y su incidencia en la toma de decisiones?
- ¿Cómo Evaluar los Estados Financieros del Banco de D-Miro, mediante la aplicación del análisis Horizontal analizando la toma de decisiones?
- ¿De qué manera aplicar los índices de rentabilidad, que faciliten determinar la liquides, endeudamiento de la institución?

1.2. Objetivos.

1.2.1 Objetivo General.

Analizar la gestión administrativa y financiera y su incidencia en la toma de decisiones del Banco D-Miro, cantón Quevedo año 2014.

1.2.2 Objetivos Específicos.

- Realizar un análisis situacional actual de la gestión administrativa y financiera del Banco D-Miro y su incidencia en la toma de decisiones.
- Evaluar los Estados Financieros del Banco de D-Miro, mediante la aplicación del análisis Horizontal analizando la toma de decisiones.
- Aplicar los índices de rentabilidad, que faciliten determinar la liquides, endeudamiento de la institución.

1.3 Justificación.

El presente trabajo se justifica porque tiene como objetivo evaluar la gestión administrativa y financiera que se emplea en la agencia de la sucursal de Banco D-Miro en el cantón Quevedo. Para poder determinar cómo influye en la toma de decisiones de tal manera que mediante esta investigación se logrará conocer la estabilidad económica de la institución y el aporte que brindan la sociedad quevedeña.

La finalidad que tiene el proyecto es aportar con información confiable fundamentándose en la situación actual de la organización y diseñar una medida de crecimiento de los logros basados en los servicios financieros que se brinda actualmente. Para ello se desarrolla la evaluación que permite acceder a la información y que apoye a los objetivos planteados.

Banco D-Miro goza de una gran aceptación en el cantón Quevedo la cual se ha mantenido por largos años y que se encuentra en crecimiento, la importancia que tiene el presente proyecto es controlar los procesos que se llevan a cabo de manera interna en la institución por ello es preciso evaluar la funcionalidad de las transacciones, políticas y procedimientos que se desarrollan para con ello poder identificar las debilidades y buscar las formas que ayuden a minimizarlas y que sirvan para un mejor proceso organizacional.

En consecuencia el propósito que tiene esta investigación es evaluar la gestión administrativa y financiera su incidencia en la toma de decisiones enfocándose en los factores de innovación, calidad y servicio, los mismos que permitirán alcanzar eficientemente los resultados ser más competitivo para de esa manera consolidarse en el mercado.

CAPÍTULO II
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco Conceptual.

2.1.1 La Gestión

Gestión es un proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Esto busca fundamentalmente la supervivencia y crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco determinado por los objetivos y políticas establecidos por el plan de desarrollo estratégico e involucra a todos los niveles de responsabilidad de la entidad

Gestión también comprende todas las actividades de una organización que implica el establecimiento de metas y objetivos, así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento de una estrategia operativa (Assen Adriana, 2015).

Hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación **(Defini, 2013)**.

Criterio Personal.

Se entiende que la gestión está caracterizada por una visión más amplia de las posibilidades reales de una organización para resolver determinada situación o arribar a un fin determinado. Puede asumirse, como la disposición y organización de los recursos de un individuo o grupo para obtener los resultados esperados.

2.1.2 El Proceso Administrativo

Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas. Implica medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen

desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas. El control facilita el logro de los planes, aunque la planeación debe preceder del control. Los planes no se logran por si solos, éstos orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas, después se verifican las actividades para determinar si se ajustan a los planes. El propósito y la naturaleza del control es fundamentalmente garantizar que los planes tengan éxito al detectar desviaciones de los mismos al ofrecer una base para adoptar acciones, a fin de corregir desviaciones indeseadas reales o potenciales.

La función de control le proporciona al gerente medios adecuados para checar que los planes trazados se implanten en forma correcta (**Carreto, 2010**).

Proceso administrativo es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común: aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización para hacerla efectiva, para su sociedad, (**Gaston, 2013**).

Criterio Personal.

El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas.

2.1.3 Gestión Administrativa

La gestión administrativa requiere de ciertos parámetros de exigencia legal ineludible que su titular debe saber, o cuando menos tener una buena asesoría jurídica que lo instruya puesto que, si la administración pública, es parte del Derecho Administrativo, debemos estar conscientes que nuestra tarea tiene siempre que estar orientada en lo que básicamente es el Derecho Público, constituyéndose así por la evolución que día a día va adquiriendo el Estado moderno, tanto más que en materia de procedimiento administrativo debemos entenderlo como el conjunto de actos y diligencias procesados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo, el mismo que producirá efectos jurídicos individuales

o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados de acuerdo a la definición de acto administrativo que señala el Estatuto Jurídico. **(Pinoargote, 2011).**

Acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar. Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos **(Matosabreu, 2012).**

Criterio personal.

Es un proceso que consistente en la planeación, de actividades, organización, ejecución y control desempeñados para terminar y alcanzar los objetivos señalados como el uso de seres humanos y otros recursos.

2.1.4 Gestión Financiera

La Gestión administrativa es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada tarea para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos **(Calix, 2011).**

Gestión es un proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Esto busca fundamentalmente la supervivencia y crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco determinado por los objetivos y políticas establecidos por el plan de desarrollo estratégico e involucra a todos los niveles de responsabilidad de la entidad **(Assen , 2015).**

Criterio personal.

La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar, y llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa.

2.1.5 Importancia de la Gestión Administrativa en la Empresa

La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros.

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que del ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa (Assen , 2015).

Gestionar es trabajar y buscar el máximo aprovechamiento de los recursos de la empresa, además de posicionar esta, como la mejor entre todas las del gremio, generar rentabilidad y ganancia tanto económica como en el servicio al cliente que es la satisfacción y la preferencia que su público interno y externo puedan tener con el servicio o los productos que esta organización les pueda ofrecer (**lilyepes, 2012**).

Criterio personal.

La administración financiera es una de las ciencias más importantes, la cual evalúa a todos los individuos y compañías, con el fin de aprender a administrar el dinero, la principal fuentes de participación e intercambio de mercado, inversiones y adquisición y ventas de productos o servicios.

2.1.6 Propósitos de la gestión administrativa.

Implica las tareas de definir los objetivos o metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de planes para integrar y coordinar las actividades. Se refiere tanto a los fines (lo que se va a hacer o planificación estratégica) como los medios (cómo se hará o planificación operacional). Cuando la gerencia es vista como un proceso, la planificación es la primera función que se ejecuta. La planificación reduce la incertidumbre porque obliga a los gerentes a mirar hacia

adelante, a prevenir los cambios, considerar los impactos de estos y desarrollar las respuestas apropiadas para cada **(Figuroa, 2011)**.

El propósito de la gestión administrativa es realizar actividades y terminirlas eficientemente con y a través de otras personas fin: eficacia para la realización de metas utilización de recursos medios: eficiencia reducción de gastos grandes realizaciones metas efectividad **(Remix, 2014)**.

Criterio personal.

Se entiende que la función de la gerencia determinar el tipo de organización para llevar adelante la realización de los planes que se hayan elaborado. La clase de organización que se haya establecido, determina, en buena medida, el que los planes sean apropiada e integralmente cumplidos.

2.1.6.1 Importancia de la Gestión Financiera

La gestión de los fondos de una empresa es de significativa importancia: permite una mejor asignación de los resultados financieros con los que cuenta, una mejor planificación del futuro en función de los objetivos fijados y también permite adecuarse a la situación cambiante del entorno. **(Finanzas, 2012)**.

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que del ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. A continuación definiremos cada uno de ellos: Planeación: Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método **(Farias, 2011)**.

Criterio personal.

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que del ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa.

2.1.7 Control de Gestión

El control de gestión es el examen de eficiencia y eficacia de las entidades de administración y de los recursos públicos, determinada mediante la evaluación de los procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad pública y desempeño. El control de gestión es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización, es decir el control debe servir de modelo para alcanzar eficazmente los objetivos planteados con el mejor uso de los recursos disponibles (Assen , 2015).

El control de gestión como cualquier sistema, este tiene instrumentos que sirven de ayuda para las entidades:

- Índices
- Indicadores
- Cuadros de Mandos
- Gráficas
- Análisis comparativo
- Control Integral (Assen , 2015)

Las actividades que se desarrollan para la buena utilización de los recursos económicos destinados para cualquier entidad en un período fiscal. La gestión financiera está relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, pasivos, patrimonio, rentas y gastos al nivel y estructura de la financiación y a la política de la empresa (Assen , 2015).

A fin de tomar las decisiones adecuadas es necesaria una clara comprensión de los objetivos que se pretenden alcanzar, debido a que el objetivo facilita un marco para una óptima toma de decisiones financieras, por lo que existen dos amplios enfoques (**Parraga, 2014**).

Criterio personal.

Es el control de las actividades que se lleva dentro de la organización las cuales son dirigidas al cumplir con la misión visión y objetivos de la empresa, a través de los programas y metas establecidos.

2.1.8 Organización y coordinación en la empresa

Conjunto de personas con los medios necesarios y adecuados que se relacionan entre si y funcionan para alcanzar una finalidad determinada que puede ser tanto lucrativa como no lucrativa.

En la organización y coordinación se establecen los puntos principales para poder llevar de una manera eficaz el manejo de la organización actual, ya que estos dos términos son de gran utilidad para la correcta toma de decisiones. (**Muñoz Abraham, 2014**).

Debido a que la organización es una parte del proceso administrativo, primeramente se debe de conocer y entender que es la administración, de ahí la razón por la cual primero se ahonda en dicho tema y posteriormente se profundiza en la organización y coordinación empresarial.

La esencia de la administración es ayudar a las organizaciones a prever para el futuro apoyándose en el pasado sin perder de vista el presente (**Pérez, 2014**).

Criterio personal.

Se entiende por la organización y coordinación en la empresa que es un proceso que consiste en integrar las actividades de los departamentos independientes a efectos de perseguir las metas de la organización con eficacia. Sin coordinación, la gente perdería sus papeles dentro de la organización y enfrentaría la tentación de perseguir los intereses de su departamento, a expensas de las metas de la organización.

2.1.9 Gestión administrativa moderna.

La administración ha cambiado. Ahora se nuevos sistemas de gestión, los cuales se refiere a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización con fines económicos o sociales, afirmaba **(Fayol, 2014)** .

La Administración es la gestión que desarrolla el talento humano para facilitar las tareas de un grupo de trabajadores dentro de una organización. Con el objetivo de cumplir las metas generales, tanto institucionales como personales, regularmente va de la mano con la aplicación de técnicas y principios del proceso administrativo, donde este toma un papel preponderante en su desarrollo óptimo y eficaz dentro de las organizaciones, lo que genera certidumbre en el proceder de las personas y en la aplicación de los diferentes recursos **(Carbo, 2011)**.

Criterio personal.

Se entiende que la gestión administrativa moderna se refiere a los cambios del mercado en el que participa la empresa y en los cuales se debe ajustar enfrentado la competencia y ser más eficiente en cada una de sus operaciones.

2.1.9.1 Organización:

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización (**Giraldo, 2011**).

Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

En otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.

Cabe destacar que una organización sólo puede existir cuando hay personas que se comunican y están dispuestas a actuar en forma coordinada para lograr su misión. Las organizaciones funcionan mediante normas que han sido establecidas para el cumplimiento de los propósitos (**Ortiz, 2010**).

Criterio personal.

Se entiende que es un proceso que permite alcanzar satisfactoriamente determinados objetivos o metas una organización será cualquier grupo social conformado por personas, una serie de tareas y una administración, que interactuarán con la meta de cumplir con ciertos objetivos propuestos.

2.1.10 Entidades de crédito.

Entidad de Crédito es la denominación de cualquier empresa cuya finalidad o actividad es la de otorgar créditos a terceros.

Existen, además, otras expresiones más limitativas para hacer referencia a las entidades que se dedican a otorgar facilidades crediticias: banco, caja de ahorros y cooperativas de crédito (todas estas se engloban bajo la expresión de “entidades de depósito”).

El aumento de la complejidad y diversificación de la actividad crediticia ha hecho aparecer otras muchas entidades que se dedican igualmente a financiar a terceras personas, otorgándoles crédito, aunque no pudiendo captar depósitos de dicha clientela, pues es una actividad reservada exclusivamente a las entidades anteriormente indicadas. **(Ortiz, 2010).**

El término de entidad de crédito, engloba un amplio abanico de instituciones financieras, más allá de los bancos, cajas de ahorro o cooperativas de crédito. La función principal de estas empresas es la actividad crediticia u otras análogas, es decir, entregar una cantidad de dinero durante un periodo determinado con la promesa firme de reembolso y a un precio determinado. Siendo esta la definición general, pueden existir algunas variaciones según como préstamos a tipo cero, operaciones de crédito **(Calama, 2013).**

Criterio personal.

Una entidad de crédito se especializa en ofertar créditos, y que en general puede realizar un amplio conjunto de operaciones financieras de activo.

2.1.11 Gestión del conocimiento.

Es un concepto aplicado en las organizaciones. Tiene el fin de transferir el conocimiento desde el lugar dónde se genera hasta el lugar en dónde se va a emplear implica el desarrollo de las competencias necesarias al interior de las organizaciones para compartirlo y utilizarlo entre sus miembros, así como para valorarlo y asimilarlo si se encuentra en el exterior de estas La gestión del conocimiento es el proceso que continuamente asegura el desarrollo y la aplicación de todo tipo de conocimientos pertinentes de una empresa con objeto de mejorar su capacidad de resolución de problemas y así contribuir a la sostenibilidad de sus ventajas competitivas . **(Lima, 2012)**

La gestión del conocimiento tiene perspectivas tácticas y operativas, es más detallado que la gestión del capital intelectual, y se centra en la forma de dar a conocer y administrar las actividades relacionadas con el conocimiento, así como su creación, captura, transformación y uso. Su función es planificar, implementar y controlar, todas las actividades relacionadas con el conocimiento y los programas requeridos para la administración efectiva del capital intelectual (**Wiki, 2013**).

Criterio personal.

La gestión del conocimiento es la función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimiento que se producen en la empresa en relación con sus actividades y su entorno, con el fin de crear unas competencias esenciales.

2.1.12 Gestión de proyectos.

Es la disciplina del planeamiento, la organización, la motivación, y el control de los recursos con el propósito de alcanzar uno o varios objetivos. Un proyecto es un emprendimiento temporario diseñado a producir un único producto, servicio o resultado¹ con un principio y un final definidos normalmente limitado en tiempo, en costos y/o entregables, que es emprendido para alcanzar objetivos únicos y que dará lugar a un cambio positivo o agregará valor (**Wiki, 2013**).

La gestión de proyectos es el proceso por el cual se planifica, dirige y controla el desarrollo de un sistema aceptable con un costo mínimo y dentro de un período de tiempo específico (**Rodmac, 2014**).

Criterio personal.

Es la disciplina que guía e integra los procesos de planificar, captar, dinamizar, organizar talentos y administrar recursos, con el fin de culminar todo el trabajo requerido para desarrollar un proyecto y cumplir con el alcance, dentro de límites de tiempo, y costo definidos

2.1.13 Gestión de riesgos.

Es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo utilizando recursos gerenciales. Las estrategias incluyen transferir el riesgo a otra parte, evadir el riesgo, reducir los efectos negativos del riesgo y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular.

Algunas veces, el manejo de riesgos se centra en la contención de riesgo por causas físicas o legales (por ejemplo, desastres naturales o incendios, accidentes, muerte o demandas). Por otra parte, la gestión de riesgo financiero se enfoca en los riesgos que pueden ser manejados usando instrumentos financieros y comerciales.

El objetivo de la gestión de riesgos es reducir diferentes riesgos relativos a un ámbito preseleccionado a un nivel aceptado por la sociedad. Puede referirse a numerosos tipos de amenazas causadas por el medio ambiente, la tecnología, los seres humanos, las organizaciones y la política. Por otro lado, involucra todos los recursos disponibles por los seres humanos o, en particular, por una entidad de manejo de riesgos (**Toapanta, 2014**).

La Gestión de Riesgo es un programa de trabajo y estrategias para disminuir la vulnerabilidad y promover acciones de conservación, desarrollo mitigación y prevención frente a desastres naturales y antrópicos.

Hablar de gestión de riesgo significa desarrollar una serie de medidas que permitan conocer y dimensionar todos los elementos relacionados con los riesgos para poder hacerles frente, hacerlos decrecer o, en el mejor de los casos, anularlos (**Obando, 2014**)

Criterio personal.

Se llama gestión de riesgo a una estrategia de medio y largo plazo que requiere la aprobación de la sociedad, los técnicos y los políticos encaminados a la disminución de los desastres naturales y humanos, y por consiguiente, la mejora de la calidad de vida y del desarrollo socioeconómico.

2.1.14 Riesgo de crédito.

El riesgo de crédito es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona. El concepto se relaciona habitualmente con las instituciones financieras y los bancos, pero afecta también a empresas y organismos de otros sectores (**cullqui, 2011**).

Una de las actividades cotidianas de bancos e instituciones financieras son la concesión de créditos a clientes, tanto individuales como corporativos. Estos créditos pueden ser en forma de préstamos o líneas de crédito (como tarjetas de crédito) y otros productos. La entidad financiera asume el riesgo de que el deudor incumpla el pago de su deuda e intereses pactados. Los bancos suelen exigir ciertas garantías e imponen ciertas cláusulas adicionales que varían según la valoración de riesgo del cliente; así por ejemplo pueden cobrar unos tipos de interés más altos para clientes con más riesgo o pueden imponer un límite de endeudamiento a empresas a las que se les ha concedido un crédito (**Arrarte, 2011**).

Criterio personal.

El riesgo es la probabilidad de ciertos resultados o la incertidumbre sobre ellos, sobre todo una amenaza negativa existente intentando un objetivo monetario.

2.1.14.1 Gestión de riesgos financieros.

Es la gestión de riesgo financiero es un término amplio utilizado para referirse al riesgo asociado a cualquier forma de financiación. El riesgo puede ser entendido como la posibilidad de que los beneficios obtenidos sean menores a los esperados o de que no hay un retorno en absoluto. (**enciclopediafinanciera.com, 2014**)

La posibilidad de sufrir una pérdida de valor económico, sino a el efecto o impacto económico actual o potencial todavía no realizado que se deriva de la posible realización de eventos adversos, que se originan en causas internas o externas, las cuales pueden ser

accidentales o deliberadas. La ocurrencia del evento tendría un efecto o impacto económico positivos ganancias, negativos pérdidas o representar un costo de oportunidad dejar de realizar un ingreso que era esperado, pero que no se concretizó a causa de un evento (Alveo, 2011).

Criterio personal.

El riesgo siempre implica un costo financiero para el inversionista ya que se basa en un principio de incertidumbre sobre el destino final del capital.

2.1.15 Importancia de la gestión financiera para la empresa.

La gestión financiera está íntimamente relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de dividendos enfocándose en dos factores primordiales como la maximización del beneficio y la maximización de la riqueza, para lograr estos objetivos una de las herramientas más utilizadas para que la gestión financiera sea realmente eficaz es el control de gestión, que garantiza en un alto grado la consecución de las metas fijadas por los creadores, responsables y ejecutores del plan financiero.

Su importancia radica en el sentido del control de todas las operaciones, en la toma de decisiones, en la consecución de nuevas fuentes de financiación, en mantener la efectividad y eficiencia operacional, en la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (Manager, 2013).

La situación real en cuanto a la complejidad e importancia de las actividades financieras, dependen en gran medida del tamaño, tipo de propiedad, actividad económica de la empresa; además se debe tener en cuenta la etapa por la cual se encuentra la empresa, porque no es lo mismo en un proceso de inicio que cuando ya se está en una etapa de crecimiento y expansión empresarial, a medida que las empresas crecen, la gestión financiera requiere de mayor organización demandando más funcionarios en el área, como: especialista financiero, contador, auditor, tesorero, experto en proyectos y otros, dependiendo de la empresa (Datateca., 2015).

Criterio personal.

Su importancia radica en la empresa por la función que cumple en la gestión financiera que permite unificar la planificación, presupuestario, contabilidad, pagos, informes financieros, controles internos, auditoría, adquisiciones y desembolsos para respaldar la ejecución en sus procesos.

2.1.16 Principales indicadores financieros de gestión.

Indicadores de liquidez La liquidez: de una organización es juzgada por la capacidad para saldar las obligaciones a corto plazo que se han adquirido a medida que éstas se vencen. Se refieren no solamente a las finanzas totales de la empresa, sino a su habilidad para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes.

Indicadores de eficiencia: Establecen la relación entre los costos de los insumos y los productos de proceso; determinan la productividad con la cual se administran los recursos, para la obtención de los resultados del proceso y el cumplimiento de los objetivos. Los indicadores de eficiencia miden el nivel de ejecución del proceso, se concentran en el Cómo se hicieron las cosas y miden el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso. Tienen que ver con la productividad.

Indicadores de eficiencia: Miden el grado de cumplimiento de los objetivos definidos en el Modelo de Operación. El indicador de eficacia mide el logro de los resultados propuestos. Nos indica si se hicieron las cosas que se debían hacer, los aspectos correctos del proceso. Los indicadores de eficacia se enfocan en el Qué se debe hacer, por tal motivo, en el establecimiento de un indicador de eficacia es fundamental conocer y definir operacionalmente los requerimientos del cliente del proceso para comparar lo que entrega el proceso contra lo que él espera. (Aragundy, 2013).

Indicadores de desempeño: Es un instrumento de medición de las principales variables asociadas al cumplimiento de los objetivos y que a su vez constituyen una expresión

cuantitativa y/o cualitativa de lo que se pretende alcanzar con un objetivo específico establecido.

Indicadores de productividad: La productividad está asociada a la mayor producción por cada hombre dentro de la empresa y al manejo razonable de la eficiencia y la eficacia (Aragundy, 2013).

Indicadores de endeudamiento: Tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. De la misma manera se trata de establecer el riesgo que incurren tales acreedores, el riesgo de los dueños y la conveniencia o inconveniencia de un determinado nivel de endeudamiento para la empresa.

Indicadores de diagnóstico financiero: El diagnóstico financiero es un conjunto de indicadores que, a diferencia de los indicadores de análisis financiero, se construyen no solamente a partir de las cuentas del Balance General sino además de cuentas del Estado de Resultados, Flujo de Caja y de otras fuentes externas de valoración de mercado. Esto conlleva a que sus conclusiones y análisis midan en términos más dinámicos, y no estáticos, el comportamiento de una organización en términos de rentabilidad y efectividad en el uso de sus recursos (Aragundy, 2013).

Criterio personal.

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño.

2.1.17 La gestión de tesorería.

La gestión de tesorería es el concepto más puramente financiero de todos los que integran la gestión del circulante. Su función es recoger la información de gestión de la empresa y transformarla en cobros y pagos (que no en ingresos y gastos sino en entradas y salidas de dinero). Todas las partidas reflejan dinero. La elaboración del mismo está enfocada a la

obtención de las necesidades de financiación e inversión de la empresa en consonancia con sus objetivos. Debe estar preparado para suministrar información de gestión cuando no se cumpla, esto es, cuando se produzcan desviaciones. (**portaldelcomerciante, 2014**).

La mayoría de las operaciones económicas de la empresa se traducen en la entrada o en la salida de recursos dinerarios, es decir, en cobros o en pagos. Una buena gestión de la tesorería debe permitir efectuar todos los pagos en tiempo y minimizar los fondos no rentabilizados. El sistema financiero ofrece una amplia gama de productos que permiten obtener rentabilidad de los excedentes incluso en los períodos más cortos y asimismo canalizar los flujos de cobros y pagos, como la mencionada cuenta corriente de crédito. Igualmente, el sistema financiero posibilita un amplio abanico de medios de pago ajustados a las más diversas situaciones que puedan presentar (**Edufinet, 2014**).

Criterio personal.

En este sentido, el plan de tesorería es la herramienta que permite prever los problemas de liquidez que puedan surgir en un futuro. Un plan de tesorería consiste en determinar los cobros y los pagos en el momento en que estos se producirán, calculando así el saldo de tesorería en cada momento, es decir, el dinero que nos queda o que falta.

2.1.18 Eficacia.

De una acción está dada por el grado en que se cumplieron los objetivos previstos en su diseño. Usualmente se recurre a una forma de planificación como el marco lógico, en la cual se establece la jerarquía de objetivos: general, inmediatos, específicos, metas y actividades.

Para cada uno de los objetivos previstos se analiza la eficacia de la acción que es evaluada, obteniendo un índice general de eficacia mediante una ponderación⁵⁹ de cada uno de los índices por objetivo evaluado.

En el ejemplo a continuación se muestra, en forma simplificada, el análisis de eficacia de un programa sectorial de formación por competencias. El objetivo propuesto, después de cuatro años, era desarrollar competencias laborales y facilitar el acceso al empleo de expertos

soldadores, en razón al crecimiento importante del sector industrial en un país (Obando, 2014).

Tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con las razones que indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: grado de satisfacción de los clientes con relación a los pedidos (Calama, 2013).

Criterio personal.

Se entiende que es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados.

2.1.19 Eficiencia.

Analiza el volumen de recursos gastados para alcanzar las metas. Una actividad eficiente hace un uso óptimo de los recursos y, por tanto, tiene el menor costo posible. Mientras que el indicador de eficacia es usualmente una tasa porcentual, en el análisis de eficiencia se utilizan indicadores de costo-beneficio o de costo-eficiencia.

El análisis de la eficiencia es utilizado para comparar entre diferentes alternativas de acciones de formación y se puede realizar ex ante o ex post. En general, siempre que se deban revisar opciones de inversión para emprender acciones o reorientarlas, la búsqueda de un costo eficiente es requerida y este tipo de análisis la facilita (**Oitcinterfor, 2011**).

La actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de recursos. Los indicadores de eficiencia están relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y/o trabajos. (Campoverde, 2012)

Criterio personal.

Es la capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles. Aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí el término eficiente.

2.1.20 Ratios financieros.

Los ratios financieros, también conocidos indicadores o índices financieros, son razones que nos permiten analizar los aspectos favorables y desfavorables de la situación económica y financiera de una empresa (crecenegocios.com, 2014).

Los Ratios Financieros son coeficientes que muestran una relación entre dos variables contables de la empresa. Un buen analista puede deducir la situación de la empresa a través de los ratios financieros ya que nos muestran gran variedad de aspectos y nos permiten ver su evolución en el tiempo.

Los ratios nos permiten estudiar la situación financiera de la empresa desde fundamentalmente, los siguientes aspectos:

- **Liquidez:** capacidad de la empresa para hacer frente a las deudas y obligaciones a corto plazo.
- **Solvencia:** capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones y deudas en general (tanto a largo como a corto plazo)
- **Rentabilidad:** la capacidad de la empresa para generar beneficios o ganancias conseguidas por cada euro que se ha utilizado o invertido. Por tanto, la rentabilidad es un concepto relativo y hay diversos conceptos de rentabilidad tal como veremos. (portaldelcomerciante, 2014)

Criterio personal.

Son herramienta que nos ayuda a comprender la situación financiera de la empresa, sus valores e interpretación dependerán de cuál es el sector en que se mueve la empresa y de las características esenciales del negocio.

2.2. Marco referencial.

2.2.1 Objetivos de la gestión financiera.

El objeto de estudio de la Economía Financiera se centra en las decisiones financieras, decisiones tanto de inversión como de financiación.

Las funciones de los objetivos giran en torno a la obtención de fondos y su uso, y consisten en dar una respuesta racional y adecuada a una serie de preguntas (**Calvo, 2014**)

- ¿Cuál es el volumen total de activos que se debe invertir en cada período, y a qué ritmo debe crecer este volumen?
- ¿Qué clase de activos debe adquirir la empresa?
- ¿Qué fuentes de financiación debe utilizar la empresa y cuál debe ser la composición de ese pasivo?

Los objetivos de la gestión financieras permiten a las empresa que deberán elegir la combinación más adecuada de inversiones, estructura de financiación y política de dividendos. Esta información sobre la rentabilidad y riesgo de la empresa, que llega a los inversores bursátiles, les hace apreciar más o menos unos títulos frente a otros. (**Calix, 2011**).

Criterio personal.

Los objetivos de la gestión financiera son esenciales en cualquier organización, permiten el análisis, decisiones y acciones relacionadas la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.

2.2.2 Análisis costo-beneficio.

Se expresa como una relación entre los beneficios obtenidos y los costos incurridos y utiliza como unidad de medida el dinero. En general, en este tipo de análisis se busca una relación beneficio-costos mayor a uno, justamente cuando los beneficios son mayores que los costos **(Oitcinterfor, 2011)**

Para la identificación de los costos y beneficios del proyecto que son pertinentes para su evaluación, es necesario definir una situación base o situación sin proyecto; la comparación de lo que sucede con proyecto versus lo que hubiera sucedido sin proyecto, definirá los costos y beneficios pertinentes del mismo **(Fontairne, 2012)**.

Criterio personal.

Es una herramienta financiera que mide la relación entre los costos y beneficios asociados a un proyecto de inversión con el fin de evaluar su rentabilidad.

2.2.2.1 Calidad de los activos.

La calidad del crédito de un banco y la cartera de inversiones depende en gran medida de la calificación global obtenida a partir de su modelo de calificación de crédito que debe ser revisado anualmente por los auditores externos y examinadores reguladores. Un modelo típico incluye el análisis de la liquidez de cada prestatario, capital, ratios financieros, historial de pago, informes de las oficinas de crédito y las garantías **(Wolf, 2015)**.

Criterio personal.

Se entiende que la calidad de los activos que se relaciona directamente con el futuro, es decir, las cuentas por cobrar con la cobrabilidad, los inventarios con su venta, los activos fijos con la productividad y los activos intangibles con su valor

2.2.2.2 Diversidad.

La diversidad es un componente crítico de la gestión del riesgo de crédito, ya que se centra en la alta concentración de los compromisos contraídos en sectores específicos, localizaciones, tipos de préstamos, garantías, clasificación de seguridad y los montos de divisas. La calidad de activos puede ser rápidamente comprometida por la falta de la diversidad (**Wolf, 2015**).

Criterio personal.

Permite comprender las necesidades del mercado en el que opera la empresa, diseñar una estrategia comercial adaptada a ellas, identificar nuevas oportunidades de negocio.

2.2.2.3 Flujo de efectivo.

La gestión del riesgo de crédito requiere que el reembolso de los activos de la cartera coincida con las condiciones de pago de los depósitos o fondos que se utilizan para fabricar los diferentes préstamos o inversiones. Las necesidades de financiación deben proporcionar un flujo de efectivo con el fin de producir resultados rentables. (**Wolf, 2015**).

Criterio personal.

Muestra el efectivo generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación, mostrando las entradas, salidas y cambio neto en el efectivo de las diferentes actividades de una empresa durante un período contable.

2.2.3 ¿Qué es una cartera de préstamos y sus riesgo en la toma de decisiones?

Las carteras de crédito son fondos de préstamos que los bancos, compañías de inversión o incluso agencias de gobierno poseen y manejan. Las carteras de crédito son activos por los ingresos recurrentes que los pagos de préstamo crean. Sin embargo, una cartera de préstamos puede poner un negocio en peligro financiero, si muchos prestatarios no cumplen con el pago. (Ciaran, 2012).

Criterio personal.

Son los mecanismos y resultados de la valorización de la pérdida estimada de la cartera de inversiones que realiza la compañía, y evalúa la suficiencia a través del estudio de una muestra representativa de dicho portafolio.

2.2.3.1 Tipos de cartera.

Una cartera de préstamos normalmente sostiene un tipo de préstamo como préstamos comerciales, hipotecas o líneas de crédito de capital. Los gerentes de cartera obtienen préstamos para la cartera escriturando préstamos o comprándolos. Los bancos escrituran hipotecas y líneas de crédito de capital. Las hipotecas son vendidas a compañías de inversión que crean carteras de hipotecas compradas en distintos bancos. Sin embargo, los bancos guardan carteras de préstamos de casas y usan el ingreso generado de estos préstamos para solventar nuevos préstamos (Ciaran, 2012).

Criterio personal.

Las carteras financieras representan productos compuestos por diferentes valores y títulos que determinan su rentabilidad y riesgo.

2.2.3.2 Tasas de interés.

Cuando los préstamos en la cartera son cancelados o refinanciados, el gerente de fondos usa el efectivo de allí para comprar nuevos préstamos. Las tasas de interés en los préstamos nuevos pueden exceder las tasas pagadas en los ya cancelados, en tal caso el ingreso

producido por la cartera aumenta, pero puede pasar lo contrario y hacer que el ingreso decrezca. Algunas carteras de crédito financiarán la compra de préstamos mediante la venta de bonos que están vinculados a la cartera, y los tenedores de bonos reciben pagos de interés de los bonos que están vinculados a los pagos de intereses de los bonos subyacentes. (Ciaran, 2012)

Criterio personal.

Es un indicador para medir la rentabilidad de los ahorros o el costo de un crédito es el porcentaje al que está invertido un capital en una unidad de tiempo.

2.2.3.3 Crédito.

Cuando solicitas un préstamo, el prestamista determina tu solvencia revisando tu informe crediticio y la documentación de ingresos. No puedes conseguir un préstamo con un mal informe o un sueldo insuficiente. Los gerentes de cartera de créditos en su lugar y sólo compran los préstamos por escrito a los prestatarios que reúnen tales pautas. En los préstamos comerciales, los prestatarios usualmente deben recalificar para el préstamo cada año y si los ingresos se reducen, significa que una empresa ya no reúne los parámetros de crédito, entonces el prestamista o el controlador pueden reclamar el préstamo, lo que significa que el prestatario debe pagar su deuda. Sin embargo, los operadores de carteras de préstamos y los prestamistas no pueden demandar los préstamos personales (Ciaran, 2012)

Criterio personal.

Un crédito es una cantidad de dinero que se le debe a una entidad los créditos, el banco ofrece al cliente una cuenta de crédito, en el cuál el cliente podrá acceder a la cantidad que necesite.

2.2.3.4 Consideraciones.

Una cartera de préstamo tiene un valor total que depende del tamaño de la cartera y la cantidad de ingreso creado. La cartera pierde valor cada vez que un prestatario no paga uno de los préstamos subyacentes. Si los prestatarios suficientes no pagan los préstamos,

entonces el dueño de la cartera debe ajustar sus cuentas para mostrar que la cartera, como un recurso, ha perdido valor. Un prestamista puede declararse insolvente si sus responsabilidades y deudas exceden sus recursos. Esto puede suceder durante una recesión severa, ya que las carteras se reducen debido a la ejecución y causa a los prestamistas y las firmas la bancarrota. (Ciaran, 2012).

Criterio personal.

Consiste en ayudar a la empresa a asignar los recursos escasos entre los diferentes productos mercados en los cuales ella está representada.

2.2.4 Toma de decisiones.

La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las alternativas o formas para resolver diferentes situaciones de la vida, estas se pueden presentar en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, es decir, en todo momento se toman decisiones, la diferencia entre cada una de estas es el proceso o la forma en la cual se llega a ellas (osmelysrosillomgerencia, 2011).

Para tomar una decisión no importa su naturaleza es necesario conocer, comprender, analizar un problema, para así poder darle solución; en algunos casos por ser tan simples y cotidianos, este proceso se realiza de forma implícita y se soluciona muy rápidamente, pero existen otros casos en los cuales las consecuencias de una mala o buena elección puede tener repercusiones en la vida y si es en un contexto laboral en el éxito o fracaso de la empresa, para los cuales es necesario realizar un proceso más estructurado que puede dar más seguridad e información para resolver el problema. (osmelysrosillomgerencia, 2011)

Criterio personal.

Tomar la decisión correcta cada vez es la ambición de quienes practican la gerencia una decisión es un juicio o selección entre dos o más alternativas, que ocurre en numerosas y diversas situaciones.

2.2.4.1 Tipos de decisiones.

Individuales: se dan cuando el problema es fácil de resolver y se realiza con el esfuerzo de una sola persona

Gerenciales: son las que toma el alto nivel gerencial, son importantes y se buscará orientación, asesoría y evaluación en cada paso del proceso.

Programables: son tomadas como un hábito, regla o procedimiento; se aplican a problemas estructurados o rutinarios y son repetitivos.

No programables: se usan en situaciones no estructuradas, novedosas y mal definidas de una naturaleza no recurrente. (**osmelysrosillomgerencia, 2011**).

En condiciones de certidumbre: son aquellas que se toman con certeza acerca de lo que sucederá, ya que se cuenta con información confiable, exacta, medible y se conocen las relaciones de causa-efecto.

En condiciones de incertidumbre: cuando existe falta de información, escasos de datos, falta confiabilidad de los datos y se ignoran las probabilidades de los datos.

Rutinarias: son elecciones normales que se toman en respuesta a problemas relativamente definidos y conocidos para los que hay soluciones alternas (**osmelysrosillomgerencia, 2011**).

Criterio personal.

Tomar la correcta decisión en un negocio o empresa es parte fundamental del administrador ya que sus decisiones influirán en el funcionamiento de la organización, generando repercusiones positivas o negativas según su elección.

2.2.5 Políticas de empresa.

Una organización debe desarrollar políticas de empresa basándose en la estrategia que decida utilizar para cumplir con sus objetivos estratégicos. Las políticas y procedimientos dan la dirección diaria y definición a las aproximaciones que los directores y empleados siguen en el curso de un día de trabajo. Cuando la política es fuerte, es seguida por que es útil y benéfica. Las políticas débiles, sin embargo, deben ser ajustadas o abandonadas por algunas más prácticas (Murad, 2015).

Criterio personal.

Las políticas empresariales son un recurso muy útil, ya que permiten comunicar de forma clara, los principios básicos de la compañía para la toma de decisiones. Este proceso debe ser coherente con los objetivos globales de la empresa, es decir, las decisiones que se tomen deben ir orientadas al logro de las metas propuestas.

2.2.5.1 Mercado y producto.

Un negocio analiza el mercado y determina la mejor aproximación para ganar el mayor dinero de un producto. Desarrollar una meta con ese producto ayuda a la organización a determinar un objetivo estratégico. Por ejemplo, podrías tener una meta de vender más artículos y servicios porque están en demanda en el mercado (Murad, 2015).

Criterio personal.

Se entiende que el mercado de los productos abarca todo mecanismo a través del cual se produce el intercambio de un bien o un servicio a cambio de dinero -precio- entre un comprador y un vendedor.

2.2.5.2 Objetivo estratégico.

Además de definir una meta, determina el objetivo estratégico de una organización, departamento u operación. El objetivo estratégico es un punto de vista específico del

mercado utilizando una meta. Por ejemplo, tal vez ese es incrementar su porción en el mercado un 5% vendiendo más de un artículo en particular. Determinaste a través de tu análisis de mercado que puedes hacer esto mejor utilizando las tiendas locales y las tiendas de rebaja. Por lo tanto, el objetivo estratégico es incrementar la porción en el mercado. **(Murad, 2015).**

Criterio personal.

Son los fines o metas desarrollados a nivel estratégico que una organización pretende alcanzar a largo plazo. Tiene como finalidad ofrecer directrices o pautas de actuación encaminadas a la mejora de la actividad y el rendimiento de una organización

2.2.5.3 Desarrollo de políticas de empresa.

Una vez que tengas objetivo estratégico, puedes determinar tu política. Por ejemplo, cada representante de ventas debe contactar a cinco tiendas locales para poder incrementar la porción en el mercado sobre un producto o servicio un 5%. La política del negocio es la forma que tus directivos y empleados utilizan para lograr este objetivo **(Murad, 2015).**

Criterio personal.

El Desarrollo de políticas y procesos le ayuda a crear e implementar procesos de seguridad eficaces, de manera que su empresa pueda mantener una sólida instancia de seguridad.

2.2.5.4 Seguimiento.

Las políticas, los procedimientos de operación estándar y otros procedimientos deben ser puestos en forma escrita y dados a los directivos y empleados. Sin hacerlos una guía oficial de la compañía, es dudoso que los miembros de la organización lo sigan. Las evaluaciones de desempeño, aumentos, expectativas generales y de disciplina deben apoyar el seguimiento de las políticas y el cumplimiento de los objetivos estratégicos **(Murad, 2015).**

Criterio personal.

El seguimiento consiste en recopilar, analizar y hacer entrega de los insumos de información pertinentes requeridos para la formulación de estrategias evaluando el desempeño para lograr el éxito.

2.2.6 Venta.

Es una forma de obtener una recompensa por el tiempo y el dinero que has invertido en la compañía a través de los años. Puedes transferir el control de la compañía a un nuevo dueño, arreglar una fusión con otra compañía o que una empresa más grande compre la tuya. También, simplemente puedes cerrar las puertas y vender los bienes; aunque esto signifique que no obtendrás dinero por tu reputación, tus contactos de negocios y otros bienes intangibles muy valiosos (**Sherman, 2015**).

Criterio personal.

Es una de las actividades más pretendidas por empresas, organizaciones o personas que ofrecen algo productos, servicios u otros en su mercado meta, debido a que su éxito depende directamente de la cantidad de veces que realicen ésta actividad, de lo bien que lo hagan y de cuán rentable les resulte hacerlo.

2.2.6.1 Cambios.

Una forma de establecer tu salida es hacerlo público, vendiendo acciones en tu compañía en una oferta pública inicial. Esto puede generar la mayor paga de cualquier estrategia de salida, pero también es la más cara, por lo tanto, asegúrate de que tu compañía sea lo suficientemente grande como para que se justifique. Otra alternativa es transferir el control del negocio a tú hijos, si están interesados. En ese caso, deberías considerar qué tipo de recompensa financiera querrás a cambio de pasar el mando (**Sherman, 2015**).

Criterio personal.

Las empresas desarrolladas y dirigidas son organizaciones que tienen vida y por consiguiente están en permanente cambio; ya sea por su desarrollo o por cambio en el medio ambiente donde se desenvuelven; y, para no sucumbir están obligadas a cambiar o desaparecer.

2.2.7 Liderazgo de costos.

El liderazgo de costos es la estrategia de mantener los costos bajos. Si una estrategia de liderazgo de costos es exitosa, tus precios de venta deben ser más bajos que los de tus competidores. En la industria de los servicios, esto puede lograrse a través de las economías de escala. En la industria de servicios de alimentos, McDonald's, por ejemplo, compra todos sus productos alimenticios a través de un proveedor central. Esto le da el poder de negociación para exigir precios más bajos que un restaurante independiente. Como resultado de ello, McDonald's a menudo puede vender su comida por menos de lo que un restaurante local tendría que pagar para hacerlo. Puedes alcanzar el liderazgo de mercado como una empresa de servicios a través del liderazgo de costos, haciendo que sea difícil para las empresas competir con tus precios. **(Clark, 2013).**

Criterio personal.

El objetivo de la estrategia de liderazgo en costos como potencial ventaja competitiva, es la de ofrecer productos o servicios al menor costo de la industria.

2.2.7.1 Diferenciación.

La diferenciación es una excelente estrategia para una empresa de servicios que está. Buscando alcanzar el liderazgo de mercado, pero que no es capaz de competir con otras empresas sobre la base de los precios. La diferenciación consiste en conocer muy bien a tus clientes y ser capaz de ofrecerles servicios especiales que no pueden obtener de un proveedor de bajo costo. Esta estrategia es una manera eficaz para convertirse en un líder de

mercado en las industrias de servicios en las que el costo no es el principal factor motivador de los clientes (Clark, 2013).

Criterio personal.

Se entiende por diferenciación a que una empresa busca ser diferente de otra ofreciendo los mejores servicios y calidad en los productos con el objetivo de obtener una mayor demanda.

2.2.7.2 Enfoque.

Se conoce como nicho de mercado. Es una buena estrategia para una empresa de servicios que quiere ser líder de mercado, pero es demasiado pequeña para competir con los grandes competidores en el mercado. La estrategia consiste en enfocarse en un nicho de mercado más pequeño que no está lo suficientemente atendido. Un ejemplo de esto podría ser una pequeña firma de abogados que se especializa en el área de las leyes internacionales de trabajo marítimo. Se trata de un nicho de mercado muy específico, por lo que no habrá muchas otras firmas atendiendo este mercado. Esto le permitirá competir y convertirse en un líder de mercado en este ámbito (Clark, 2013).

Criterio personal.

Ayudan a los empresarios a tomar la mejor decisión para que su empresa tenga un excelente rendimiento y de resultados.

2.2.8 Importancia de la investigación de operaciones en la toma de decisiones.

La investigación de operaciones es una disciplina científica que los administradores utilizan para tomar decisiones informadas para sus operaciones. Se basa en gran medida en las matemáticas, las estadísticas y la ciencia. Los gerentes de operaciones usan esto ampliamente para programar y ensamblar sus funciones de producción. Es utilizada

principalmente en las industrias de manufactura, combustibles, energía y telecomunicaciones.

Las empresas utilizan la investigación de operaciones para idear formas y medios para maximizar sus ganancias y reducir sus pérdidas y riesgos. La compañía es capaz de poner de cero hacia abajo en los niveles más óptimos de producción. Asimismo, implica diseñar los medios para producir a costos más bajos o producir más cantidades a los mismos costos (**Suchi, 2011**).

Criterio personal.

Las técnicas de investigación de operaciones son herramientas útiles para la toma de decisiones. Donde se toma en cuenta productividad, competitividad y calidad que garanticen el éxito de la empresa.

2.2.9 Crecimiento económico.

El crecimiento económico es una medida de una mayor productividad; la productividad, a su vez, se mide por el valor en dólares de bienes y servicios producidos. Nacionalmente, el crecimiento económico a menudo se mide en términos del Producto Nacional Bruto (PNB). Como el crecimiento económico busca medir la productividad mostrando el total de dólares pagados por bienes y servicios, el PNB, o la productividad total, suele elevarse debido a la inflación, así que el crecimiento económico se ajusta por la inflación. (**Willis, 2014**).

Criterio personal.

Se entiende por crecimiento económico que es el ritmo al que se incrementa la producción de bienes y servicios de una economía, y por tanto su renta, durante un período determinado.

2.2.10 Desarrollo económico.

El desarrollo económico es el proceso de invertir en una economía de manera anticipada al crecimiento económico. Los ejemplos de desarrollo económico varían, desde construir caminos y puentes para el comercio hasta apoyar a las universidades para investigación e innovación. El desarrollo económico generalmente está enfocado hacia ayudar a las empresas a comenzar, crecer o reubicarse en una zona específica. (Willis, 2014)

Criterio personal.

Es el Proceso de crecimiento del ingreso o del producto total de una empresa el desarrollo implica mejores niveles de progreso para la empresa.

2.2.11 El factor político.

El entorno político afecta el entorno económico de las empresas. Los legisladores en los niveles locales, estatales y federales pueden ofrecer incentivos o exenciones fiscales a las empresas o pueden imponer normas que restrinjan las transacciones comerciales. En este último caso, por ejemplo, si un cuerpo político afirma que una empresa debe incluir un determinado químico en su producto, el costo del mismo difiere. La empresa pasa esos costos a los clientes en forma de precios más altos. El cliente debe decidir si quiere comprar ese producto. Si no lo compra, entonces la empresa no recibe ingresos. Si un gran número de clientes decide no comprar el producto, la empresa puede necesitar despedir empleados. (Taylor, 2014).

Criterio personal.

Consiste en leyes, dependencias del gobierno y grupos de presión. Las leyes de protección al consumidor, las normas sanitarias, las normas ISO, las organizaciones de defensa del consumidor, mayor énfasis en la ética y la responsabilidad social de las empresas.

2.2.11.1 El factor económico.

El entorno económico más amplio de una empresa es un factor que puede afectar al entorno de negocios de la misma. Durante una recesión, los consumidores gastan menos en elementos opcionales, tales como automóviles y electrodomésticos. Como resultado, el entorno comercial sufre. Por otro lado, si el entorno económico es próspero, los consumidores son más propensos a gastar dinero, no sólo en las necesidades sino también en artículos más grandes. **(Taylor, 2014).**

Criterio personal.

Son los que influyen en la economía como las exportaciones las importaciones y los cambios en las monedas intervienen en la economía del país.

2.2.11.2 El factor social.

Los factores sociales que afectan el entorno económico de una empresa son las influencias culturales de la época.. Un entorno social que tiende a ser más conservador no admite estilos que parecen estar a la moda. El negocio de la diseñadora de moda se resentirá si no cambia el estilo de ropa. Lo mismo se aplicaría a los fabricantes que producen y las tiendas que venden estos productos **(Taylor, 2014).**

Criterio personal.

Se refiere a las actividades, deseos, expectativas, grados de inteligencia y educación de las personas de una determinada sociedad.

2.2.11.3 El factor tecnológico.

La innovación y la tecnología afectan a los entornos empresariales. A medida que la tecnología avanza, una empresa se ve obligada a mantener el ritmo. Por ejemplo, cuando primero se inventaron las computadoras, eran del tamaño de una habitación. Los usuarios se vieron obligados a emplear tarjetas perforadas para realizar funciones básicas. Hoy en día,

las computadoras que son mucho más potentes caben en la palma de una mano. Las empresas que no se mantienen al día con la tecnología se arriesgan a un aumento de los costos de producción y a precios más altos. Si el costo de la compañía para producir un producto o servicio supera al de los competidores, esta pronto podría encontrarse fuera del negocio (Taylor, 2014).

Criterio personal.

En la modernidad la ciencia y sus estudios han venido actualizando al mundo con la tecnología, dentro de la cual, la empresa se ha visto involucrada y beneficiada.

2.2.12 Factores internos que afectan a una empresa.

Las empresas deben soportar varias adversidades como las recesiones económicas, los robos de su cuota de mercado por empresas de su competencia y las bajas en el valor de sus acciones. Sin embargo, estos factores externos no son los únicos problemas con los que las empresas deben enfrentarse, ya que también deben ocuparse de sus problemas internos. Estos pueden crear tantos problemas como los externos. En algunos casos, ambos tipos de factores están conectados. (Capozzi, 2014)

Criterio personal.

Los factores internos se refieren al entorno inmediato y general, que se encuentra estructurado por una serie de variables que actúan sobre una institución, en donde se deben tomar decisiones y medidas oportunas para adaptarse a los frecuentes y rápidos cambios que se presenten.

2.2.12.1 Los empleados.

El calibre, la actitud y la ética de trabajo de los empleados de una empresa son cuestiones internas. Encontrar personas calificadas para el trabajo y entrenarlas de manera apropiada son otras cuestiones relacionadas con el empleo.

La calidad de los empleados afecta la capacidad de la empresa de lograr innovación, satisfacción en los clientes, productividad y eficacia. Además, los empleados implican consideraciones de costo significativas. Las empresas gastan una cantidad considerable de recursos para contratar, entrenar y reemplazar miembros de su personal. **(Capozzi, 2014).**

Criterio personal.

Los empleados son los bienes más importantes de una compañía. Ellos son la cara de la empresa y afectan directamente la experiencia y satisfacción del cliente. Sin embargo, son pocas las organizaciones que escuchan a sus empleados como parte de las iniciativas estratégicas.

2.2.12.2 El capital.

Al dueño de una pequeña pizzería le encantaría instalar los hornos de madera más caros y modernos para poder hacer sus pasteles. Sin embargo, como en todos los negocios, el restaurante debe atenuar sus deseos con los recursos que tiene disponibles. Un factor interno importante que las empresas deben considerar es la calidad de su capital con respecto a su dinero disponible. El capital de una empresa, conformado por su maquinaria, sus tierras y sus fábricas, puede limitar o mejorar su capacidad de competir con otras empresas. **(Capozzi, 2014)**

Criterio personal.

Se entiende por capital el conjunto de bienes producidos que sirven para producir otros bienes. Capital es toda suma de dinero que no fue consumida por su propietario, sino que ha sido ahorrada y colocada en la empresa.

2.2.12.3 Liquidez.

Otra cuestión interna de las empresas es qué tan bien distribuyen su dinero. La liquidez se refiere a la capacidad de una empresa de generar ingresos y pagar sus cuentas a medida que vencen.

Las empresas pueden poner en peligro su liquidez si invierten demasiado dinero en operaciones comerciales. Una empresa puede también administrar mal su dinero al acumularlo demasiado y no invertirlo de vuelta en la empresa. Mantener una liquidez estable es un acto de balanceo. (Capozzi, 2014)

Criterio personal.

Una de las principales funciones de las empresas es mantener el margen de liquidez suficiente, que permita a la organización cumplir de manera oportuna con el pago de sus obligaciones y el plan de inversiones previsto

2.2.12.4 Consideraciones.

Los factores externos ejercen influencia sobre el bienestar interno de la empresa. Por ejemplo, una recesión abrupta podría disminuir las ganancias y obligar a la empresa a despedir empleados. De modo similar, la amenaza externa de un competidor hace que la empresa deba preocuparse por la posibilidad de una inminente y hostil adquisición. En este caso, la empresa debe tomar precauciones internas y tratar las preocupaciones de sus accionistas (Capozzi, 2014).

Criterio personal.

Se entiende que además de los problemas propios del entorno económico, actualmente las empresas operan en una realidad de cambios constantes, con variables de mercado extremadamente volátiles y un entorno altamente competitivo por lo que la organización deberá estar alerta ante todos estos cambios.

2.2.13 ¿Cómo los estados financieros de propósito general contribuyen al logro de los objetivos de la información financiera?

Los estados financieros de propósito general se dirigen a un público diverso, informándole a los lectores lo bien que una empresa ha navegado los avatares económicos durante un

período determinado, por ejemplo, un trimestre o un año fiscal. Estos estados ayudan a la compañía a cumplir con los objetivos esenciales de la información financiera. A diferencia de los informes financieros de amplia base, los estados contables de propósito específico permiten a un público más estrecho, reguladores o un sindicato prestamista, por ejemplo, poder evaluar la situación financiera de una empresa. **(Codjia, 2014).**

Criterio personal.

Constituye el proceso de registro sistemático, cronológico y secuencial de las operaciones patrimoniales y presupuestarias de las entidades para tener un control en todos los procesos que se realizan.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización.

La investigación se realizó en el cantón Quevedo el cual, posee una población de 150.827, habitantes, según datos estadístico (INEC) su ubicación astronómica se localiza entre las coordenadas de 71° 20' 30'' de latitud sur y de 79° 28' 30'' de latitud oeste, a una altitud promedio de 74 m.s.n.m. Su actividad económica principal es la agropecuaria actualmente es considerado uno de los cantones más grandes de la Provincia de los Ríos. La agencia bancaria D-Miro se encuentra ubicada en la calle 7 de octubre entre décima tercera y decima cuarta su horario de atención al público de lunes a viernes de 9 am a 5 pm. La entidad cuenta con varios encargados en sus áreas funcionales: Gerente administrativo, cajeros, asesores, oficiales de crédito y Supervisores.

3.2. Tipo de investigación.

3.2.1 Investigación exploratoria.

Permitió explorar de una manera más detallada el problema dentro de la Institución conocer donde están las debilidades que están perjudicando a la sucursal, la recolección de la información ayudara a tener una idea más clara del problema existen encontrando un diseño adecuado de dar solución tomando mejores decisiones que ayuden en su crecimiento.

3.2.2 Investigación descriptiva.

Analizo en donde se encuentran las debilidades describiendo una realidad más exacta en la gestión administrativa que se está empleado, el impacto que tiene el mal manejo de la administración y las consecuencias que pueden ocasionar la estabilidad económica de la sucursal.

3.3. Métodos de investigación.

Los métodos de análisis para captar información acerca de la problemática se detallan a continuación.

3.3.1 Método de observación.

Este método permitió conocer la situación actual por la que atraviesa la sucursal de Banco D-Miro en el cantón Quevedo, agrupando información de la administración que se ha venido manteniendo.

3.3.2 Método inductivo.

Mediante el análisis al problema actual se logró identificar en donde se está cometiendo errores que pueden perjudicar al futuro de la sucursal, se evaluó la gestión administrativa lo cual fue esencial para poder corregir con tiempo la toma de decisiones que se han venido manteniendo actualmente, lo que se busca es poder convertir debilidades en fortalezas las amenazas en oportunidades aplicando una gestión administrativa adecuada que influya de manera positiva a los cambios propuestos.

3.3.3 Método deductivo.

Este método fue empleado con el fin de poder obtener una mejor información sobre el problema que afecta a la sucursal con el fin de poder brindar ayuda dando una solución adecuada y acorde, en donde no se vea afectada la imagen de la Institución ni los clientes porque de ellos depende el éxito o fracaso de la entidad Bancaria.

3.3.4 Método analítico.

Se analizó de manera detallada cada departamento el cumplimiento de las políticas en la gestiones administrativas de la sucursal observando de manera general las causas, efectos y

de qué manera influyen en la toma de decisiones y las consecuencias que tienen y como afecta a la Institución.

3.3.5 Método de síntesis.

El método síntesis permitió reconstruir los hechos de la problemática en cuando a la gestión administrativa que se ha mantenido en la Institución de la sucursal recopilando toda la información analizándola detalladamente y poder emitir información final dando solución en donde todos sean beneficiados antes los cambios propuestos.

3.4. Fuentes de recopilación de información.

Las fuentes que ayudaron a recopilar información para el desarrollo del proyecto fueron las siguientes.

3.4.1 Fuentes Primarias.

La fuente primaria permitió obtener información de primera mano mediante encuestas de forma directas a la personas involucradas y necesarias para el cambio que se quiere proponer, llegando a conocer donde están las debilidades tomando en cuenta las sugerencias a los cambios que ellos podrían proponer debido a que están más inmersos dentro de la institución y conocen más la realidad actual y en donde afecta una mala gestión administrativa al momento de tomar decisiones erróneas.

3.4.2 Fuentes Secundaria.

Internet, libros, revistas, artículos especializados en el tema también fue de gran ayuda en la recopilación de la información. Obteniendo una idea más clara del problema de la investigación.

3.5 Diseño de la investigación.

Para el desarrollo del proyecto investigativo se manejó el diseño no experimental el cual parte de una concepción general, el mismo que tiene un conjunto de información útil para el trabajo. Logrando la afirmación de que se requieren de una serie de operaciones de forma general.

En los resultados se tomaron los datos cualitativos y cuantitativos que proporcionó la investigación los mismos que fueron evaluados obteniendo la información necesaria que le permitieron conocer cómo influye la gestión en la toma de decisiones de la empresa y poder conocer el estado de actual de la organización.

3.5.1 Población y muestra.

3.5.1.1 Población.

El objetivo de la investigación es obtener información para conocer cómo influye la gestión administrativa y financiera en la toma de decisiones aplicando una encuesta a un determinado número de clientes de la entidad bancaria escogidos al azar.

Población

Encuestados	Población	Muestra
Gerente Administrativo	1	
Asistente administrativa	1	
tesoreros	1	
Oficiales de negocio	3	
Jefes de departamentos	2	
Asistente de crédito	1	Entrevista, Encuestas
contador	1	de control Interno

Asistente contable	3	
Cajeras	1	
Servicio al cliente	4	
TOTAL	18	
Clientes	3.050	
TOTAL	3.068	

3.1.5.2 Muestra.

Para el desarrollo de esta investigación se toma en cuenta el universo objetivo considerando los clientes de la institución escogidos al azar.

La fórmula es la siguiente:

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot PQ \cdot N}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot PQ}$$

Nivel de confianza (95%)

3.050 clientes

Probabilidad que el evento ocurra (50%)

Probabilidad que el evento no ocurra (50%)

Error máximo admisible \pm (5%)

Encuesta.

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,25 \cdot 3.050}{0,05^2(3.050 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,25}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25 \cdot 3.050}{0,0025 (3049) + 3,8416 \cdot 0,25}$$

$$n = \frac{2.929.22}{7.6225 + 0,96}$$

$$n = \frac{2.929.22}{8.5825} = 341$$

n = 341 muestras de clientes

3.6. Instrumentos de investigación.

Se manejó como instrumento las preguntas para la formulación de las encuestas al personal de la Institución y clientes con el fin de obtener información confiable.

3.6.1 Entrevista.

Esta técnica ayudo conseguir información mediante una plática, donde intervienen el entrevistador y el entrevistado; con el fin de obtener información concerniente al tema, se realizó, encuestas a los empleados de la Institución y clientes con el fin de conocer la situación actual de las gestiones y su toma de decisiones.

3.6.2 Encuestas.

Se utilizó como un instrumento las técnicas de la encuesta la que permitió conseguir datos en base a las opiniones del personal que forma parte de la Institución, para conocer acerca de la incidencia en la toma de decisiones y los resultados de las mismas.

3.7. Tratamiento de los datos.

De acuerdo al problema de investigación, los datos obtenidos fueron sometidos mediante herramientas estadísticas de Excel que es un sistema confiable rápido y económico para obtener la información.

3.8. Recursos humanos y materiales.

Los recursos humanos que aportaron en el desarrollo de este proceso de investigación fue la colaboración y guías del Director de tesis, los materiales que fueron utilizados son los siguientes.

Recursos Materiales

	Remas
Hojas A4	
Libros	15
Plumas y lápices	2
Marcadores	1
Computadora	1
Impresora	1
Flash Memory	1

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados.

4.1.1 Objetivo 1

- Realizar un análisis situacional actual de la gestión administrativa y financiera del Banco D-Miro y su incidencia en la toma de decisiones

Encuesta aplicadas a los funcionarios del Banco D-Miro

1.- ¿Qué tiempo tiene laborado en Banco D - Miro?

Tabla 1. Tiempo de labor

Opción	Continuidad	Porcentaje
1 a 2 años	7	39%
2 a 3 años	11	61%
TOTAL	18	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

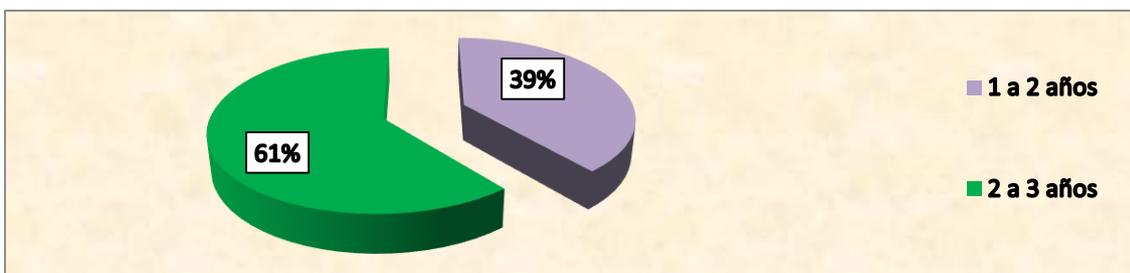


FIGURA 1. TIEMPO LABOR
FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA.

Análisis.

La investigación realizada demostró que el personal que labora en la empresa cuenta con una trayectoria en donde se refleja que el 39% tiene uno a dos años mientras que 61% tiene de dos a tres años laborando, esta pregunta surge con el fin de que la información obtenida sea veraz con un personal que conoce a la empresa y las gestiones que en ella se realizan.

2.- ¿Cómo observa la estructura organizacional de la Institución bancaria?

Tabla 2. Estructura organizativa de la empresa

Opción	Continuidad	Porcentaje
Excelente	6	33%
Buena	7	39%
Regular	4	22%
Deficiente	1	6%
TOTAL	18	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

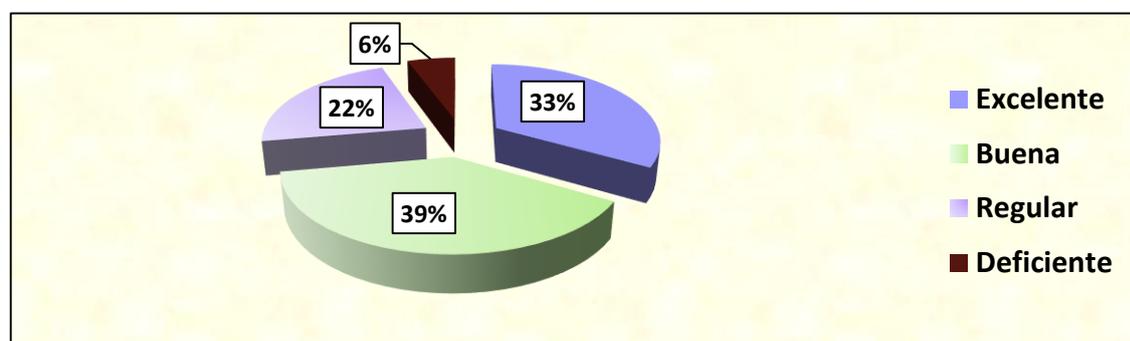


FIGURA 2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA INSTITUCIÓN BANCARIA

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis.

De acuerdo a la investigación planteada y como se refleja en el gráfico numero dos el 33% de los colaboradores le dan una calificación de excelente a la estructura organizativa que mantiene la empresa actualmente, con un porcentaje mayor el 39% la conceptúa de buena, mientras que el 22% indica que la estructura de la organización es regular esto dividido a los inconvenientes que últimamente se les ha presentado dificultando sus operaciones de forma normal, y con un 6% se encuentra los que no están conforme con la organización por motivos ajenos.

3. ¿Lleva un registro de las operaciones que le corresponde en su área de trabajo?

Tabla 3. Satisfacción en la Toma de Decisiones

Opción	Continuidad	Porcentaje
Si	13	72%
No	5	28%
TOTAL	18	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: DIANA FIGUAVE

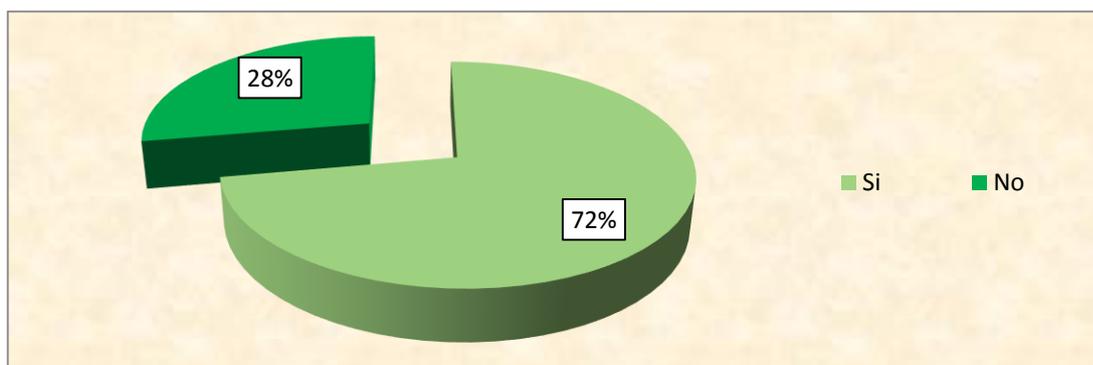


FIGURA 3. TOMA DE DECISIONES
FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis.

Los datos de la encuestas revelan que el 72% de los colaboradores de la institución llevan un ordenado registro de todas las operaciones realizan de manera continua, mientras que el 28% señala que no lleva un registro por diversas razones citando entre ellas el factor tiempo.

4.- ¿Tiene una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?

Tabla 4. Relación laboral con los compañeros.

Opción	Continuidad	Porcentaje
Si	13	72%
No	5	28%
TOTAL	18	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

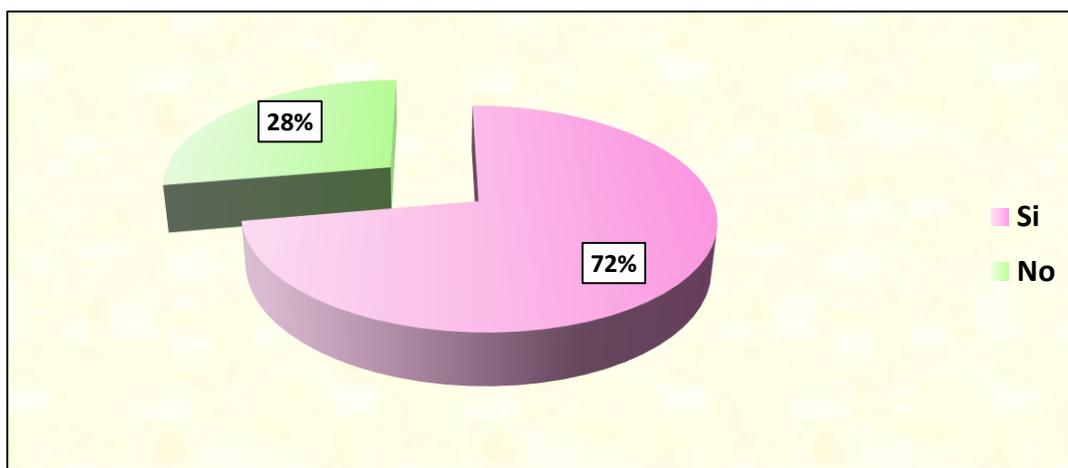


FIGURA 4. RELACIÓN LABORAL
FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis.

El ambiente laboral entre empleados de la Institución Bancaria es muy bueno eso se lo pudo demostrar por la encuestas realizadas donde un porcentaje del 72% dice que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo y solo el 28% muestra una indiferencia.

5.- ¿Cómo califica la planificación de actividades que se desarrollan en la entidad?

Tabla 5. Planificación de actividades

Opción	Continuidad	Porcentaje
Buena	7	55%
No muy buena	8	28%
Mala	3	17%
TOTAL	18	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

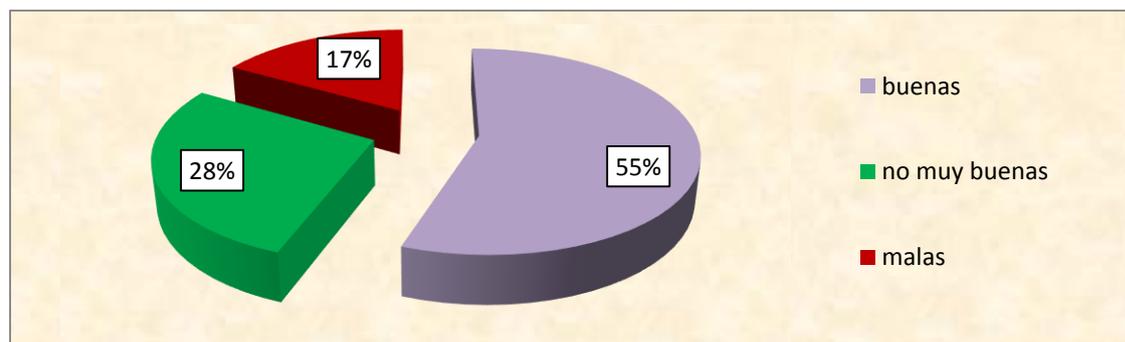


FIGURA 5. PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES
FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis.

Una vez realizada la encuesta el 55% del personal indica que la planificación de las actividades es buena mientras que el 28% señala que son muy buenas porque no hay coordinación y el 17% la califica de malas.

6.- ¿Informa al cliente sobre consecuencias del incumplimiento de sus obligaciones?

Tabla 6. Información al cliente

Opción	Continuidad	Porcentaje
Si	16	89%
No	2	11%
TOTAL	18	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

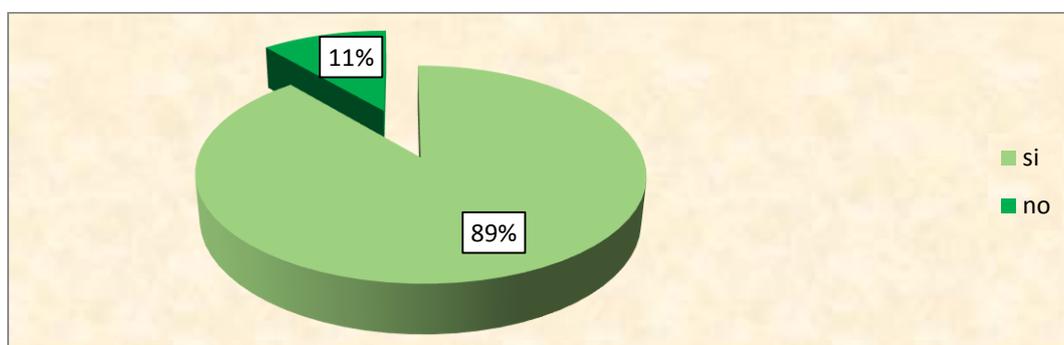


FIGURA 6. INFORMACIÓN BRINDADA AL CLIENTE
FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis.

El estudio demostró que el 89% de los empleados informan sobre las políticas de la empresa cuando los clientes les solicitan algún servicio, mientras que el 11% manifestó que no lo hace ya que son clientes fijos que conocen las normas de la empresa.

7.- ¿Cómo califica el nivel de aceptación de la entidad por parte de los clientes?

Tabla 7. Nivel de aceptación de la entidad por parte de los clientes

Opción	Continuidad	Porcentaje
Muy buena	15	83%
No muy buena	2	11%
Mala	1	6%
TOTAL	18	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

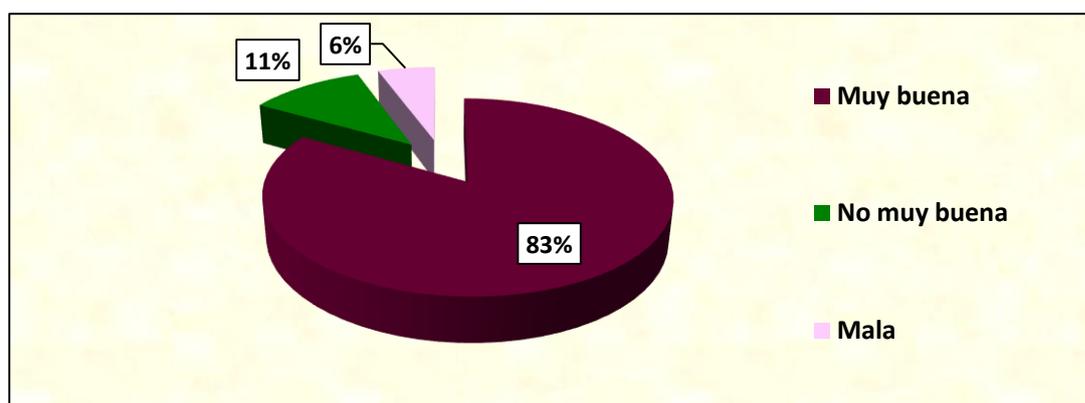


FIGURA 7. ACEPTACIÓN DE LA ENTIDAD POR PARTE DE LOS CLIENTES
FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis.

La encuesta realizada reveló que existe una muy buena aceptación por parte de los clientes hacia la entidad financiera con un porcentaje del 83% por la calidad de sus servicios y los créditos que ofrece al alcance de todos lo cual lo convierte en una entidad financiera importante en el cantón. Con un porcentaje del 11% están los que la califican de no muy buena y con un 6% se encuentran quienes no la aceptan por inconvenientes que han tenido en el pasado.

8.- ¿Ha tenido problemas con el cliente debido a las políticas de gestión que se aplican?

Tabla 8. Problemas con los clientes por el tipo de políticas que se manejan

Opción	Continuidad	Porcentaje
A veces	7	39%
Raramente	8	44%
Nunca	3	17%
TOTAL	18	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

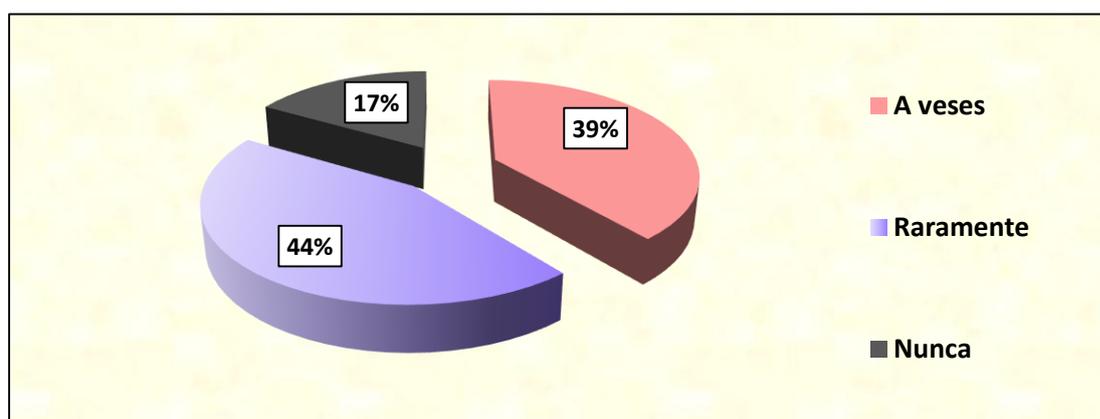


FIGURA 8. POLÍTICAS QUE SE EMPLEAN CAUSAN MALESTAR EN LOS USUARIOS

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis.

Una vez realizada la encuesta se pudo determinar que si existe un malestar por parte de los clientes en la forma como se manejan las gestiones internas este se evidencio con un porcentaje del 39%, raramente expreso el 44% ya que muchos de los clientes conocen las políticas aunque muchos no estén de acuerdo en la forma como se maneja, un 17% expreso que nuca ha tenido ningún tipo de inconveniente.

9.- ¿Cree usted que la empresa debería capacitarlos para un mejor empeño laboral?

Tabla 9. Capacitación al personal

Opción	Continuidad	Porcentaje
Si	17	94%
No	1	6%
TOTAL	18	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: DIANA PIGUAVE

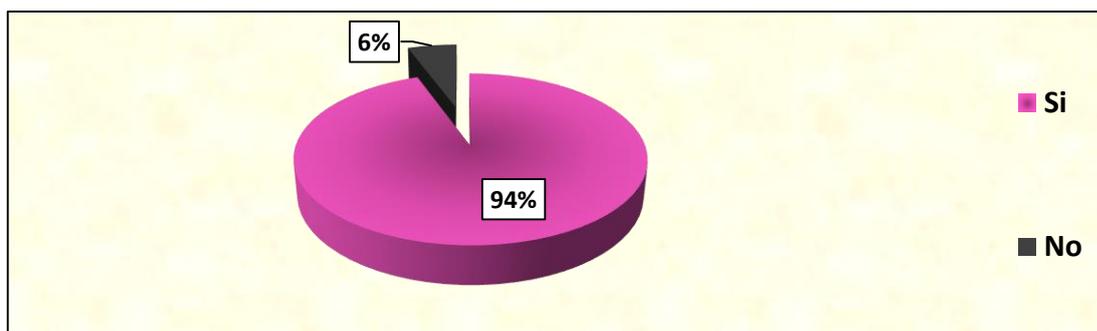


FIGURA 9. CAPACITACIÓN AL PERSONAL QUE LABORA DENTRO DE LA INSTITUCIÓN
FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis.

La encuesta permitió conocer que el 94% de los empleados de la institución argumentó que necesita de capacitación de una manera constante ya que eso les ayuda a mejorar su desempeño laboral. El 6% expresó que no lo necesita pues se siente capaz de desempeñar sus funciones sin ningún problema.

Encuesta dirigida a los clientes de la Institución Bancaria

1.- ¿Cuál es el motivo por lo que usted prefiere la entidad financiera D-Miro?

Tabla 10. Preferencia a la Institución

Opción	Continuidad	Porcentaje
Bajas tasas de interés	190	56%
Rapidez de aprobación de los créditos	51	15%
Calidad en la atención de los clientes	100	29%
TOTAL	341	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

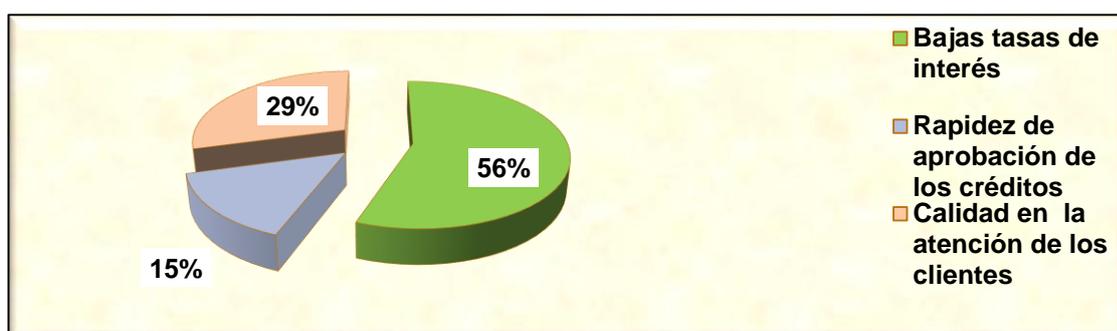


FIGURA 10. PREFERENCIA DE LOS CLIENTES

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis.

El 56% de los encuestados manifestó que prefieren a la Institución bancaria por la baja tasa de interés que este brinda, un 29% se refirió a que tienen buena calidad de atención a los clientes lo cual es importante para el cliente mientras que el 15% indica que la rapidez en la entrega de los créditos los hace preferir la entidad.

2.- ¿Qué tipo de crédito suele solicitar?

Tabla 11. Diferentes tipos de créditos

Opción	Continuidad	Porcentaje
microcréditos	50	59%
créditos para educación	90	15%
Mujeres Emprendedoras	201	26%
TOTAL	341	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

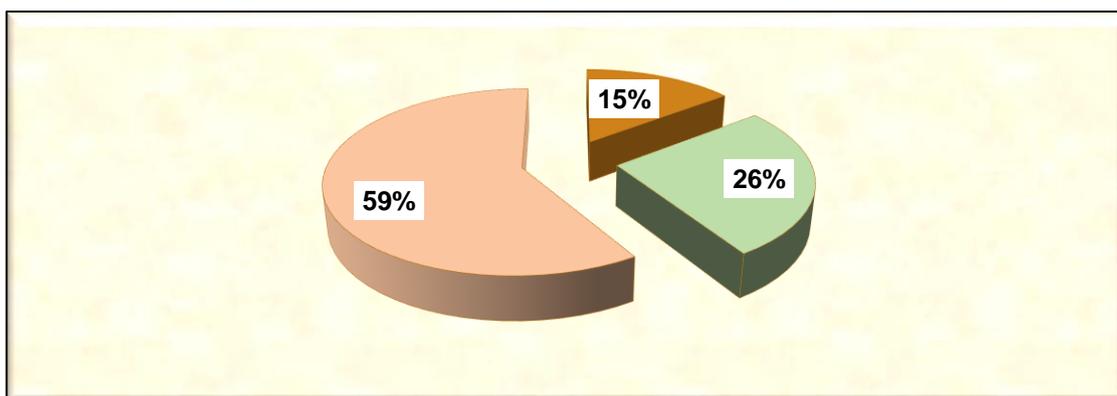


FIGURA 11. PREFERENCIAS DE MICROCRÉDITOS
FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis

La investigación realizada demostró que el 59% de los créditos son solicitados para las microempresas, mientras que el 15% lo realiza para créditos de la educación ya que brindan una gran ayuda, el 26% son solicitados créditos para mujeres emprendedoras que tienen pequeños negocios.

3.- ¿Con qué frecuencia a utilizado los servicios de créditos de la Institución?

Tabla 12. Frecuencia de solicitud de microcréditos

Opción	Continuidad	Porcentaje
Siempre	190	56%
poco	95	28%
Muy poco	56	16%
TOTAL	341	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

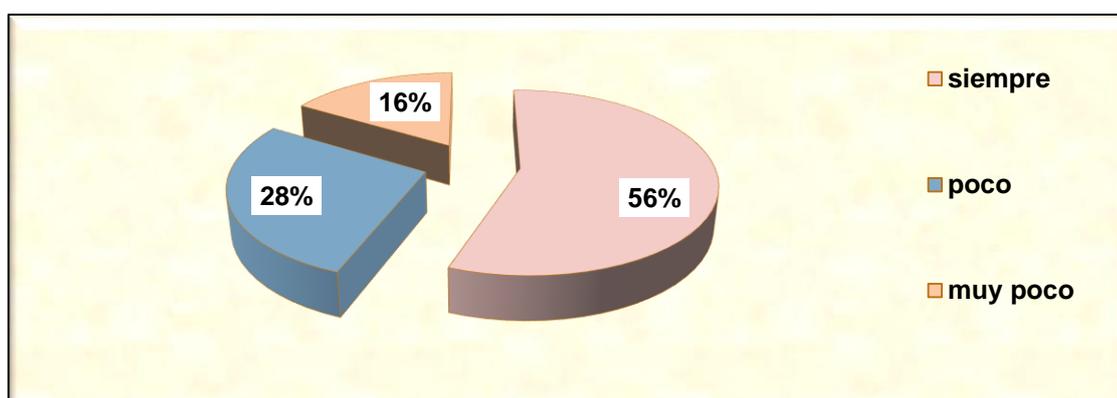


FIGURA 12. SOLICITUD DE CRÉDITOS POR CLIENTES
FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis

De la encuesta realizada el 56% dijo que siempre utilizan los servicios que les brinda la institución, el 28% manifestó que pocas veces ha utilizado los microcréditos para financiar sus negocios, mientras que el 16 % señala que rara vez realizan solicitudes de crédito.

4.- ¿Cómo califica los servicios que brinda la Institución?

Tabla 13. Calificación de los servicios de la Institución

Opción	Continuidad	Porcentaje
Excelente	210	54%
Bueno	81	23%
Regular	35	13%
Malo	15	4%
TOTAL	341	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

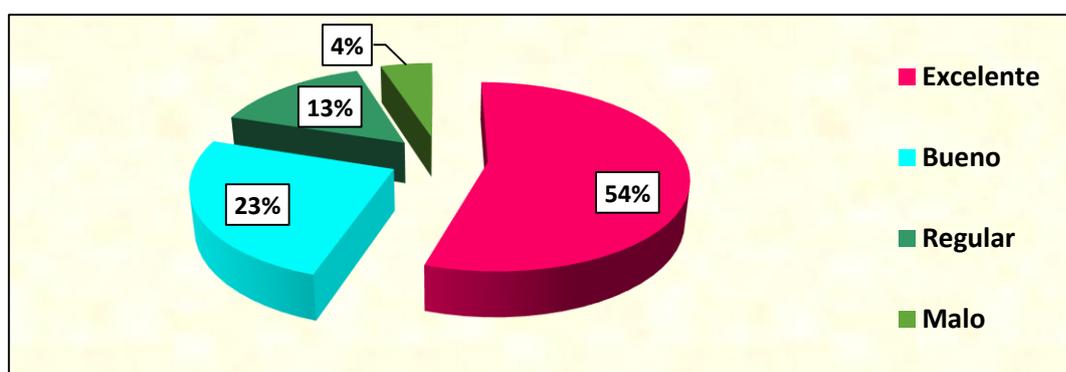


FIGURA 13. CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA INSTITUCIÓN

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis

Del total de los encuestados el 54% dijo que los servicios que la institución les brindan son excelentes por los beneficios que les brinda y al ser una institución confiable, el 23% expresa son buenos es ahí en donde al entidad debe plantear estrategias para convertir esas debilidades en fortalezas brindando un servicio de calidad al usuario. De regular la califica el 13% y de malo el 4% lo cual es un porcentaje alarmante y el que es conveniente trabajar de manera inmediata.

5.- ¿Recomendaría solicitar un crédito de la Institución D- Miro?

Tabla 14. Recomendación de la Institución

Opción	Continuidad	Porcentaje
Si	320	94%
No	21	6%
TOTAL	341	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

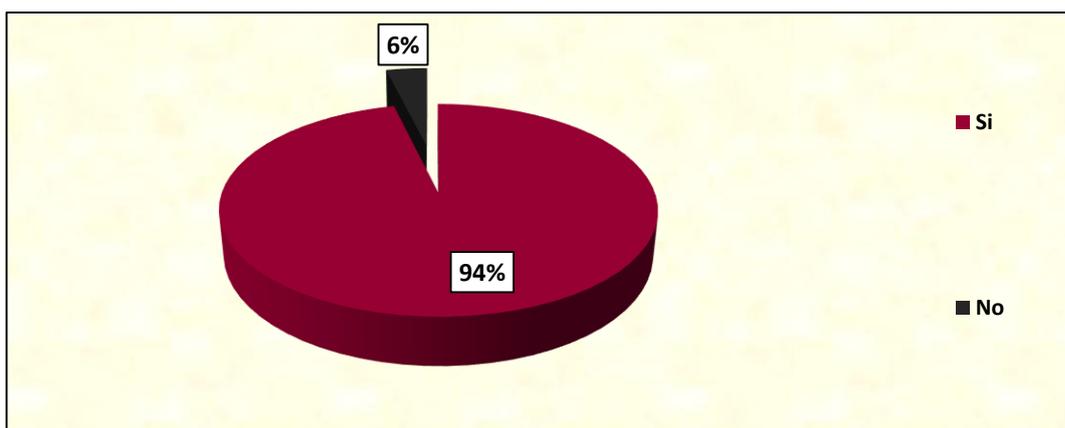


FIGURA 14. RECOMENDACIÓN POR PARTE DE LOS CLIENTES A LA INSTITUCIÓN
FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis

El 94% de los encuestados indicó que si recomendaría a la Institución para realizar algún crédito esta información es trascendental porque permite conocer que la Institución tiene una buena acogida por parte de la población. Solo el 6% manifestó que no la recomendaría.

6.- ¿Que considera que se debería cambiar para que la Institución bancaria mejore los servicios que brinda?

Tabla 15. Cambios en la Institución

Opción	Continuidad	Porcentaje
Mejorar la atención al cliente	109	33%
Capacitación al personal	92	32%
Mejorar la rapidez de la entrega de los prestamos	140	35%
TOTAL	341	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

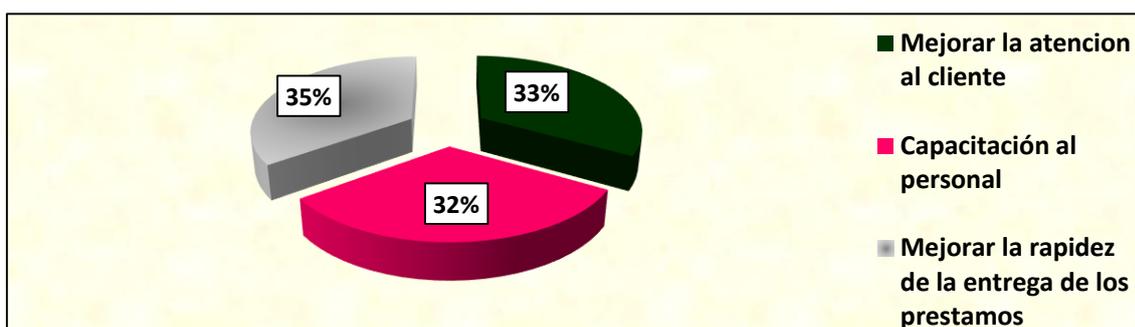


FIGURA 15. CAMBIOS EN LA INSTITUCIÓN
FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis.

Una vez realizada la encuesta el 35% de los encuestados que lideran argumentos que se debería mejorar la rapidez de la entrega de créditos si se quiere eficiencias en la institución esto ayudaría mucho ya que existen otras instituciones que son más rápidas en la aprobación de los créditos. Una buena atención al cliente primordial en la institución de acuerdo al 33%, la capacitación constante permite que los colaboradores se desempeñen mejor en sus funciones beneficiando a la entidad y a los cliente de acuerdo a los 32% que lo expresa.

7.- ¿Cómo califica las instalaciones físicas de la Institución?

Tabla 16. Calificación de las instalaciones de la entidad bancaria

Opción	Continuidad	Porcentaje
Muy adecuadas	120	28%
Adecuadas	180	58%
Mal adecuadas	41	14%
TOTAL	341	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

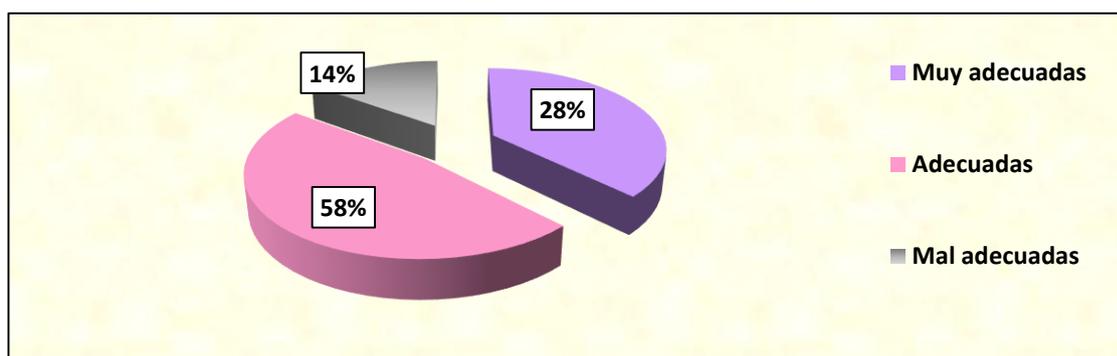


FIGURA 16. CALIFICACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE LA ENTIDAD BANCARIA
FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis.

Mediante la encuesta aplicada se obtuvo los siguientes resultados el 58% dijo que la entidad cuenta con unas adecuadas instalaciones para el recibimiento de los usuarios y funciones de institución bancaria también, el 28% dijo si cuenta con condiciones físicas muy adecuadas la entidad y solo un 14% argumentó que tiene malas instalaciones físicas.

8.- ¿Cómo califica al personal que labora dentro de la entidad?

Tabla 17. Calificación del personal

Opción	Continuidad	Porcentaje
Muy amable	71	20%
Algo amable	150	50%
No muy amable	120	30%
TOTAL	341	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

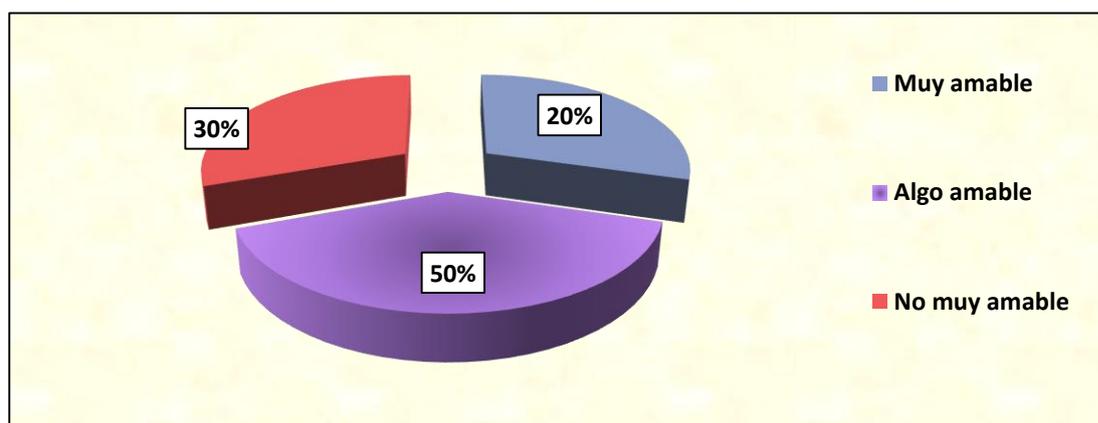


FIGURA 17. CALIFICACIÓN DEL PERSONAL
FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis

Una vez realizada la encuesta se determinó que el 20% dijo que son muy amables en el trato al cliente, mientras que el 50% dijo que son algo amable y les falta capacitación para atender bien a los usuarios. Que no son muy amables al brindar información opina el 30% esta información obtenida permitirá corregir las debilidades actuales.

9.- ¿Al momento que se acerca a la sucursal solicitar información son despejadas todas sus dudas?

Tabla 18. Solicitud de información

Opción	Continuidad	Porcentaje
Si	116	35%
No	225	65%
TOTAL	341	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

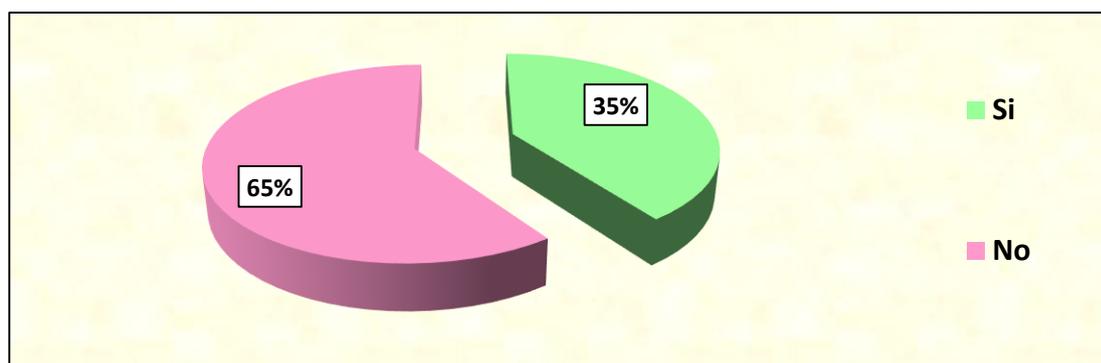


FIGURA 18. SOLICITUD DE INFORMACIÓN
FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis

Concluida la encuesta el 65% respondió que no les es dada toda la información que al momento que la solicitan lo cual enciende una alarma y en donde se deben aplicar métodos de corrección con tiempo para mejorar esta problemática. El 35% de los encuestado respondió de manera positiva indicando que si les brindan la información que solicitan.

10.- ¿Le agradecería que la institución financiera redujera los requisitos para acceder a los servicios que brinda?

Tabla 19. Cambio de políticas

Opción	Continuidad	Porcentaje
Si	330	97%
No	11	3%
TOTAL	341	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

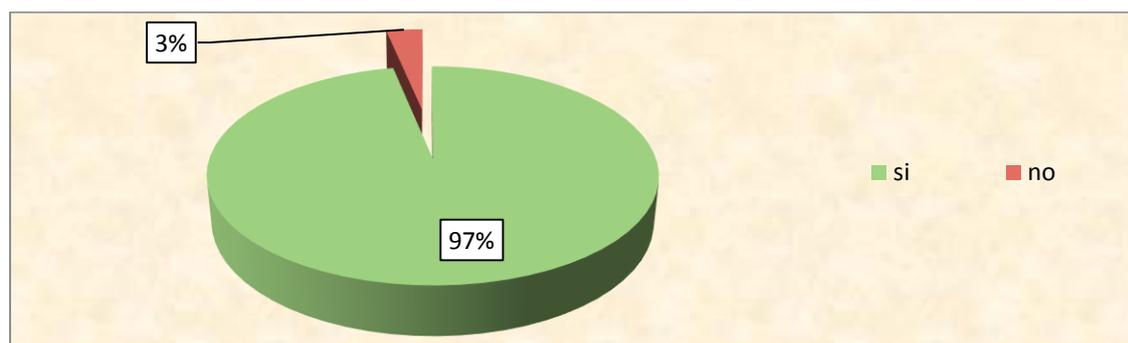


FIGURA 19. CAMBIO DE POLÍTICAS
FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis

Una vez concluida la investigación se determinó que el 97% de los encuestados indicaron que le agradecería que la institución redujera los requisitos para poder acceder a los servicios que brinda la entidad mientras que el 3% señaló que no es necesario ya que muchas personas son irresponsables en sus pagos.

4.1.2 Objetivo 2

- Evaluar los Estados Financieros del Banco de D-Miro, mediante la aplicación del análisis Horizontal analizando la toma de decisiones.

BALANCE GENERAL
BANCO D-MIRO
ANÁLISIS FINANCIERO HORIZONTAL

CÓDIGO	CUENTA	2013-12	2014-12	VAR REL.: Dic 14 - Dic 13
ACTIVO				
11	FONDOS DISPONIBLES	2.972,54	2.289,22	-22,99%
1101	Caja	678,62	884,89	30,39%
1102	Depósitos para encaje	423,12	758,87	79,35%
1103	Bancos y otras instituciones financieras	1.870,53	645,36	-65,50%
1104	Efectos de cobro inmediato	0,27	0,11	-60,16%
13	INVERSIONES	2.052,31	4.151,41	102,28%
1303	Disponibles para la venta de entidades del sector privado	2.052,31	3.851,87	87,68%
14	CARTERA DE CRÉDITOS	53.068,06	70.890,88	33,58%
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	16,31	0,00	-100,00%
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	52.723,71	70.828,63	34,34%
1412	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada por vencer	61,24	37,79	-38,29%
1420	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada por vencer	196,56	72,13	-63,30%
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	4,91	0,00	-100,00%
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	1.129,36	1.216,38	7,71%
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	85,45	56,39	-34,00%
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	2.131,63	2.886,88	35,43%
1468	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida	36,58	124,34	239,89%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-3.537,72	-4.486,00	26,80%
16	CUENTAS POR COBRAR	799,82	1.137,72	42,25%
1602	Intereses por cobrar inversiones	18,06	25,82	42,94%
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	736,20	1.079,96	46,69%
1606	Rendimientos por cobrar de fideicomisos mercantiles	21,34	11,90	-44,23%
1614	Pagos por cuenta de clientes	2,68	8,54	219,03%
1690	Cuentas por cobrar varias	36,00	32,05	-10,98%
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-14,46	-20,55	42,14%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	1.032,52	1.304,00	26,29%
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	277,77	334,17	20,31%
1806	Equipos de computación	255,05	438,69	72,00%
1807	Unidades de transporte	145,42	149,98	3,13%
1890	Otros	57,28	253,69	342,87%
1899	(Depreciación acumulada)	-276,91	-446,43	61,22%
19	OTROS ACTIVOS	3.466,53	4.947,95	42,74%
1902	Derechos fiduciarios	2.818,50	3.631,44	28,84%
1904	Gastos y pagos anticipados	28,11	138,37	392,23%
1905	Gastos diferidos	58,39	398,98	583,25%
1990	Otros	563,74	781,68	38,66%
1999	(Provisión para otros activos irrecuperables)	-2,22	-2,51	13,00%
1	TOTAL ACTIVO	63.391,78	84.721,18	33,65%
4	GASTOS	13.715,10	16.750,09	22,13%

TOTAL ACTIVO Y GASTOS	77.106,88	101.471,27	31,60%
PASIVO			
21 OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	16.977,14	22.976,17	35,34%
2101 Depósitos a la vista	4.186,58	7.354,21	75,66%
2103 Depósitos a plazo	12.790,55	15.621,96	22,14%
25 CUENTAS POR PAGAR	2.331,27	2.923,52	25,40%
2501 Intereses por pagar	475,35	629,76	32,48%
2503 Obligaciones patronales	752,01	1.067,58	41,96%
2504 Retenciones	77,17	71,69	-7,10%
2505 Contribuciones, impuestos y multas	589,18	832,22	41,25%
2506 Proveedores	79,95	166,72	108,53%
2590 Cuentas por pagar varias	357,60	155,55	-56,50%
26 OBLIGACIONES FINANCIERAS	32.092,26	45.176,86	40,77%
2603 Obligaciones con instituciones financieras del exterior	24.026,59	35.400,00	47,34%
2604 Obligaciones con entidades del grupo financiero en el país	0,00	0,00	0,00%
2606 Obligaciones con entidades financieras del sector público	7.988,75	9.776,86	22,38%
2607 Obligaciones con organismos multilaterales	76,92	0,00	-100,00%
29 OTROS PASIVOS	3,67	38,87	958,41%
2990 Otros	3,67	38,87	958,41%
2 TOTAL PASIVO	51.404,34	71.115,42	38,35%
31 CAPITAL SOCIAL	10.757,90	11.807,50	9,76%
3101 Capital pagado	10.757,90	11.807,50	9,76%
33 RESERVAS	63,57	180,18	183,44%
3301 Legales	63,50	180,12	183,66%
3303 Especiales	0,07	0,06	-18,93%
35 SUPERÁVIT POR VALUACIONES	-0,23	1,74	-855,38%
36 RESULTADOS	1.166,21	1.616,34	38,60%
3603 Utilidad o excedente del ejercicio	1.166,21	1.616,34	38,60%
37 Desvalorización del Patrimonio	0,00	0,00	
3 TOTAL PATRIMONIO	11.987,45	13.605,76	13,50%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	63.391,78	84.721,18	33,65%
5 INGRESOS	14.881,30	18.366,43	23,42%
TOTAL PASIVO, PATRIMONIO E INGRESOS	78.273,09	103.087,61	31,70%
7 CUENTAS DE ORDEN	115.142,43	136.343,74	18,41%
71 CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	22.986,56	19.964,99	-13,14%
7102 Activos propios en poder de terceros entregados en garantía	16.078,66	10.012,22	-37,73%
7107 Cartera de créditos y otros activos en demanda judicial	4,24	78,79	1757,33%
7109 Intereses, comisiones e ingresos en suspenso	848,20	1.621,65	91,19%
7190 Otras cuentas de orden deudoras	6.055,46	7.959,86	31,45%
74 CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	92.155,88	116.378,75	26,28%
7401 Valores y bienes recibidos de terceros	91.521,72	115.963,12	26,71%
7402 Operaciones pasivas con empresas vinculadas	374,92	144,15	-61,55%
7414 Provisiones constituidas	259,23	271,48	4,73%

Análisis del balance general.

Dentro de los fondos disponibles que tiene la institución financiera se puede observar una variación que para el año 2013 fue de 2.972.54 mientras que para el año 2014 se redujo a 2.289.22 dando una variabilidad en diciembre del 2013 y diciembre del 2014 de -22.99%, entre los rubros económicos disponibles, se encuentra la cuenta caja que para el año 2013 contaba con una disponibilidad de 678.62 dólares mientras que para el 2014 se incrementó a 884.89% dando una variabilidad entre diciembre del 2013 y el 2014 de 30.39% del total de dinero que cuenta la empresa. El efectivo disponible que representa los recursos de la sociedad y el cual tiene a disposición inmediata, para diciembre del 2013 fue de 678.62 frente a un aumento de 884.89% demostrando una variación diciembre 2013 y 2014 de 30.39%, los depósitos de encaje es el porcentaje de recursos que deben mantener congelados la captación pública se incrementó para el 2014 de 423.12 a 758.87 publicando una variabilidad diciembre 2013 y 2014 de 79.35%.

Los bancos e instituciones financieras locales que forman parte de los fondos disponibles del balance general en su captación de fondos públicos para el año 2013 fue de 1870.53 sin embargo para el 2014 se redujo notablemente con un valor de 645.36 mostrando una variabilidad diciembre 2014 y 2013 de 65.50 lo cual se debe a diversos factores económicos que afectan a la población. La cuenta efectos de cobro inmediato que son aquellos cheques librados contra bancos de la plaza que están en tránsito para su cobro en la compensación mostrarán una variación del 0.27 para el 2013 frente a una disminución del 0.11 para el 2014 con una diversificación de -60.16%.

Las inversiones que se refiere al empleo de capital con el objetivo de incrementarlo en diciembre del 2013 fueron de 2.052.31 acrecentándose a 4.151.41 para el 2014 con una variación relacionada 2013 -2014 de 102.28%. Los activos disponibles para la venta de entidades del sector privado mostro una diferenciación entre el 2013 y 2014 de 87.68% mientras que el público aumento para el 2014 a un valor de 299.54.

La cartera de créditos que representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados en el año 2013 fue de 59.068.06 mientras que en el 2014 se incrementó notablemente 70.890.88 con una variación del

33.58% en comparación de diciembre del 2013 y 2014 del mismo mes. Dentro de la cartera de créditos se puede observar la cartera de microcréditos para micro empresa por vencer muestra una variación en diciembre del 2013 y 2014 del 34.34%. La cartera de créditos refinanciadas la misma que mantiene su función del rango del vencimiento a futuro de las operaciones, cánones o cuotas para el año 2013 fue de 61.24 y para el 2014 se redujo a un 31.79% con una variación del - 38.29%. De la misma forma la cartera de crédito consumo vencida para el año 2013 fue de 85.45 frente a una reducción para el 2014 de 56.39 con una variabilidad -34.00%. Incluye dentro de este rubro la cuenta provisiones de créditos incobrables que para el año 2013 fue de 3.537.72 aumentado un valor de 4.486 con una variación del 26.80% las misma que representan las salvaguardia establecidas por la institución lo cual proporcionar un colchón contra las facturas de los clientes.

Las cuentas por cobrar que registran los aumentos y las disminuciones derivados por la venta de conceptos de la prestación de servicios para el año 2013 fue de 799.82 mientras que para el 2014 se incrementó 1.137.72 con una variación del 42.25% al finalizar el 2013 y 2014 del cierre del año fiscal. Se puede observar en el balance general que la cuenta intereses por cobrar de inversiones represento para el 2013 un monto de 18.06 mientras que en el 2014 se incrementó en 25.82 cerrando con una variación anual del año 2013 y 2014 del 42.94%. Sin embargo los intereses por cobrar de la cartera de créditos aumento de 736.20 que fue en el año del 2013 a 1.079.96 con una variación anual del 46.69%. El rendimiento por cobrar de fidecomisos mercantiles el cual representa los flujos futuros exhibe una variación negativa de un -44.23% al cierre de los años en comparación, la cuenta por pago a los clientes también mostró una variación de un 2.68 a un 8.54 para el 2014, los derechos procesales, gastos de ordenamiento notificaciones y demás están representado por los gastos judiciales que para el año del 2013 fue de 2.68% y en el 2014 de 8.54 con una variación cierre de año en comparación de 219.03%.

Las propiedades y equipos del balance general para el año del 2013 fue de 1.032.52 mientras que para el 2014 fue de 1034 con una variación a cierre de año 26.29% dentro de este rubros se encuentran terrenos, edificios construcciones unidades de transporte entre otros.

La cuenta otros activos revelo un incremento de 3466.53 a 4947.95 para el 2014 con una variación a cierre de año de 42.74 en esta cuenta encierre varias cuenta que la conforman.

El total de activos que posee la institución para el año 2013 reflejo un valor de 63.391.78 mientras que para el 2014 se incrementó a 84.721.18 con una variación 2013 y 2014 en comparación de 33,65%.

Los gastos que son las erogaciones de dinero por diferentes conceptos también reflejan un incremento de 63.391.78 a 84 721.18 para el año 2014 con una variación de 22.13% a cierre de los años 2013 y 2014.

Los pasivos que representan las obligaciones de la institución en la cuenta obligaciones con el público para el 2013 fueron de 16.977.14 mientras que para el 2014 fue de 22.976.17 con una variación de 35.34%. Los depósitos a la vista que son las obligaciones que una institución financiera mantiene con el público y que se espera sean retirados en un plazo muy corto represento para el 2013 un valor de 4.188.58 incrementándose para el 2014 en 22.976.17 con una diferenciación a cierre de año 2013 y 2014 de 35.34%. Los depósitos a plazo también mostrarón una variación de 22.14% en balance con los dos años.

Las cuentas por pagar que figuran las obligaciones que la Institución debe cancelar para el 2013 constituía un monto de 2.331.27 mientras en el 2014 se incrementó en 2.923.52 con una variación entre los años 2013 y 2014 del 25.40% en el total del balance. Dentro de estos rubro se encuentran los depósitos a plazo que son la suma de dinero entregada evidenciado una diferencia del -15.31% a final del ejercicio contable los cuales tienen propósito de generar intereses en un período de tiempo determinado. Las obligaciones financieras que están comprendidas dentro de los pasivos se incrementaron de 229.68 a un 421.70 para el 2014 con una variación del 83.60% en comparación con los dos años. Las obligaciones patronales que cubren el riesgo de la organización para el año 2013 fue de 752.01 aumentando un valor considerable de 1067.58 para el 2014 y una diferenciación de 41.96%.

Las obligaciones financieras que comprenden los compromisos contraídas por el ente económico mediante la obtención de recursos provenientes de establecimientos de créditos

Muestra un valor de 32.092.26 en el año 2013 y de 45.176.86 para el 2014 con una variación al cierre del año 2013 y 2014 de 40.77%. Las obligaciones a entidades al sector público también sufrieron variación reflejando un porcentaje del 22.38% las cuales Banco D- Miro deberá cumplir.

Los otros pasivos que son las diversas obligaciones que tiene la institución financiera las cuales están conformados por recibos por anticipados, afiliaciones y renovaciones, transferencias internas, sobrantes de caja entre otros muestran una variación entre el 2013 y 2014 de 958.41%.

El capital social de la institución que es el valor de los bienes que los socios para el año 2013 fuerón de 10.957.90 mientras que para el 2014 aumentó a un monto de 11.807.50 con una diferenciación entre los dos años de 9.76% lo cual indica que ha habido aportaciones y capitalizaciones de los socios de manera permanentes en comparación con el año anterior.

El total de pasivo patrimonio e ingresos que fuerón las operaciones realizadas en el año registro un valor de 78.273.09 para el 2013 aumentándose en el año 2014 de 103.087.61 con una variación entre los dos años de 31.70%.

**ESTADO DE RESULTADOS
BANCO D-MIRO
ANALISIS HORIZONTAL**

CÓDIGO	CUENTA	2013-12	2014-12	VAR REL.: Dic 14 - Dic 13
5	TOTAL INGRESOS	14.881,3	18.366,4	23,42
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	12.830,2	15.622,2	21,76
5101	Depósitos	25,79	27,11	5,13
5103	Intereses y descuentos de inversiones en Títulos valores	71,82	94,53	31,61
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	12.732,6	15.500,6	21,74
41	INTERESES CAUSADOS	3.110,82	3.579,03	15,05
4101	Obligaciones con el público	991,10	1.101,36	11,12
4103	Obligaciones financieras	2.119,72	2.477,67	16,89

	MARGEN NETO INTERESES	9.719,39	12.043,2	23,91
54	INGRESOS POR SERVICIOS	153,12	126,92	-17,11
5404	Manejo y cobranzas	86,84	58,28	-32,88
5490	Otros servicios	66,28	68,64	3,55
42	COMISIONES CAUSADAS	185,39	138,16	-25,48
4201	Obligaciones financieras	181,75	116,65	-35,82
4290	Varias	3,64	12,50	243,63
53	UTILIDADES FINANCIERAS	52,02	60,89	17,05
5304	Rendimientos por fideicomiso mercantil	52,02	60,64	16,58
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	9.739,14	12.092,8	24,17
44	PROVISIONES	1.370,56	1.284,83	-6,26
4402	Cartera de créditos	1.368,48	1.273,77	-6,92
4403	Cuentas por cobrar	1,33	10,67	704,59
4405	Otros activos	0,75	0,39	-47,97
	MARGEN NETO FINANCIERO	8.368,58	10.808,0	29,15
45	GASTOS DE OPERACIÓN	7.589,62	9.685,31	27,61
4501	Gastos de personal	4.393,52	5.620,15	27,92
4502	Honorarios	325,71	360,62	10,72
4503	Servicios varios	1.100,86	1.473,06	33,81
4504	Impuestos, contribuciones y multas	997,27	1.122,33	12,54
4505	Depreciaciones	145,24	188,28	29,63
4506	Amortizaciones	67,20	153,03	127,73
4507	Otros gastos	559,82	767,84	37,16
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	778,96	1.122,73	44,13
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	1.674,38	2.390,84	42,79
5590	Otros	1.674,38	2.390,84	42,79
46	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	60,82	77,74	27,82
4690	Otras	60,82	77,74	27,82
	MARGEN OPERACIONAL	2.392,52	3.435,83	43,61
56	OTROS INGRESOS	171,57	165,54	-3,51
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	578,97	731,90	26,41
	INTERESES, COMISIONES Y TARIFAS DEVENGADOS EN EJERCICIOS			
4703	ANTERIORES	0,53	4,42	729,22
4790	Otros	578,44	727,49	25,77
	GANANCIA O (PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS	1.985,12	2.869,47	44,55
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	818,91	1.253,13	53,02
GANANCIA O (PERDIDA) DEL EJERCICIO	GANANCIA O (PERDIDA) DEL EJERCICIO	1.166,21	1.616,34	38,60

Análisis

Los ingresos operacionales por la actividad económica realizada durante el ejercicio contable para el año 2013 fueron 14.881.30 mientras que para el año 2014 se aumentaron en un monto de 18.366.43 mostrando una variabilidad financiera del 23.42, lo cual indica que ha tenido un buen desarrollo en sus operaciones económicas, dentro de estos ingresos participan otras cuentas como los intereses y descuentos ganados, que representó para el año 2013 un valor de 12.830.21 mientras que para el 2014 se aumentó en 15.622.25 con una diferenciación de 21.76% en los dos años. Las inversiones y títulos de valores de la entidad presentó una variación relacionada 2013 y 2014 de 31.61% al cierre del ejercicio económico.

En los ingresos se encuentra incluidas los intereses y descuentos de cartera de crédito que reflejan un valor de 12.732.60 para el año 2013 frente a un aumentó sufrido en el 2014 el cual figura con un valor de 15.500.61 exhibiendo una variación a finales de los dos años de 21.74%.

Los interese causado donde se encuentran las obligaciones con el público, operaciones interbancarias y las obligaciones financieras demuestras sus variación en relación en el año 2013 y 2014 revelando un porcentaje del 15.05%.

El margen neto de interés aumento para el año 2014 en un valor de 12.043.22 frente a un monto de 9.719.39. Al ser positivo señala que la institución financiera está generando ingresos suficientes de sus activos para cubrir el costo de los fondos que se paga en concepto de los productos de ahorro y de otras fuentes de fondos, así como en concepto de gastos operativos.

Los ingresos por servicios que es la cantidad que recibe la institución por la prestación de servicios financieros también demostrarón una variabilidad de 15.71% en comparación con el año 2013 y 2014.

Las utilidades financieras que es el rendimiento neto de la sociedad reflejan un incremento del 52.02 para el 2013 y de 60.89 para el 2014.

El margen bruto financiero que muestra la diferencia entre los ingresos y los costos financieros que tiene el banco, y que muestra la capacidad de generación de resultados de una entidad reflejó la variación entre el año 2014 y 2013 el cual fue por un porcentaje de 24.17%.

Las provisiones que son la cantidad de recursos que conserva la entidad por a haber contraído obligaciones, con el objetivo de guardar esos recursos hasta el momento en el que deba satisfacer la factura mostró una diferenciación ente el 2013 que fue de 9.739.14 y para el 2014 de 12.092.78.

El indicador de rentabilidad que se define como la utilidad operacional sobre las ventas netas indica, que el banco está funcionando de manera lucrativa, en sí mismo, independientemente de la forma como ha sido financiado presento una variación del 43.61% en comparación con los dos años.

**INDICADORES DE CARTERA BRUTA POR LÍNEA DE NEGOCIO
BANCO D-MIRO**

VARIABLES	dic-13	dic-14
CARTERA DE CRÉDITOS	53.068,06	70.890,88
(Provisiones para créditos incobrables)	3.537,72	4.486,00
CARTERA BRUTA	56.605,78	75.376,88
CARTERA BRUTA POR LÍNEA DE NEGOCIO		
Comercial	0,00	0,00
Consumo	106,66	56,39
Vivienda	0,00	0,00
Microempresa	56.499,11	75.320,48
Educativo	0,00	0,00
Inversión Pública	0,00	0,00
TOTAL CARTERA	56.605,78	75.376,88
	-0,00	
Comercial	0,00	0,00
Consumo	16,31	0,00
Vivienda	0,00	0,00
Microempresa	52.981,51	70.938,55
Educativo	0,00	0,00
Inversión Pública	0,00	0,00
TOTAL CARTERA PRODUCTIVA	52.997,81	70.938,55

Comercial	0,00	0,00
Consumo	90,36	56,39
Vivienda	0,00	0,00
Microempresa	3.517,61	4.381,93
Educativo	0,00	0,00
Inversión Pública	0,00	0,00
TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA	3.607,96	4.438,33
PROVISIONES DE LA CARTERA POR LÍNEA DE NEGOCIO		
(Cartera de créditos comercial)	0,00	0,00
(Cartera de créditos de consumo)	90,47	56,39
(Cartera de créditos de vivienda)	0,00	0,00
(Cartera de créditos para la microempresa)	3.189,59	4.171,95
(Cartera de crédito educativo)	0,00	0,00
(Cartera de créditos de inversión pública)	0,00	0,00
(Cartera de créditos refinanciada)	30,96	62,59
(Cartera de créditos reestructurada)	228,27	208,89
PROVISIÓN GENÉRICA POR TECNOLOGÍA CREDITICIA	0,00	0,00
PROVISIÓN ANTICICLICAS	0,00	0,00
(PROVISIONES NO REVERSADAS POR REQUERIMIENTO NORMATIVO)	257,65	257,65
(PROVISIÓN GENÉRICA VOLUNTARIA)	0,00	0,00
(Provisión general para cartera de créditos)	0,00	0,00
(Provisiones para créditos incobrables)	3.796,94	4.757,48
PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR LÍNEA DE NEGOCIO		
Comercial	0,00%	0,00%
Consumo	0,19%	0,07%
Vivienda	0,00%	0,00%
Microempresa	99,81%	99,93%
Educativo	0,00%	0,00%
Inversión Pública	0,00%	0,00%
Total	100,00%	100,00%
MOROSIDAD AMPLIADA EN PORCENTAJES		
Comercial		
Consumo	84,71%	100,00%
Vivienda		
Microempresa	6,23%	5,82%
Educativo		
Inversión Pública		
Total	6,37%	5,89%
COBERTURA DE PROVISIONES PARA LA CARTERA IMPRODUCTIVA EN PORCENTAJES		
Comercial		
Consumo	100,13%	100,00%
Vivienda		
Microempresa	90,67%	95,21%
Educativo		
Inversión Pública		
Total	98,05%	101,07%

Análisis.

Los indicadores de cartera de Banco D-Miro, los cuales se refieren al total de la cartera bruta que incluye microempresa, vivienda, consumo, comercial mostraron los siguientes resultados en el año del 2013 fue de 56.605.78 mientras que en el año 2014 se incrementó notablemente con un valor de 75.376.88.

El total de la cartera productiva el cual representa al total de crédito de la institución ha sido fructífera para la organización mostró sus resultados para el año 2013 fue de 52.997.81 mientras que para el 2014 aumento a un valor de 70.938.55 a diferencia de la cartera improductiva que de igual manera mostró variabilidad de 3.607.96 mientras que para el año 2014 fue de 4.438.33.

Las provisiones para créditos incobrables las cuales se originan en operaciones del giro ordinario del negocio, son efectuadas en cada ejercicio impositivo, en el año 2014 fueron de 3.976.64 frente a un incremento en el 2014 que fue de 4.438.33, esto debido a los créditos concedidos durante el ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación.

La morosidad ampliada en porcentajes como se puede observar para el año 2013 se mantuvo en un porcentaje del 6.37 % mientras que para el 2014 descendió a un 5.89% esto por los comportamiento adverso de las normas relativas de las entidades de crédito.

La cobertura impositiva en porcentaje representó para el 2013 95.05% mientras que para el año 2014 fue de 101.07%.

4.1.3 Objetivo 3

- Aplicar los índices de rentabilidad, que faciliten determinar la liquides, endeudamiento de la institución.

Indicadores financieros.

INDICADORES FINANCIEROS BANCO D-MIRO

RATIOS	2013-12	2014-12
ÍNDICE DE CALIDAD DE ACTIVOS		
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	5,76%	6,32%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	94,24%	93,68%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	121,74%	116,45%
(PATRIMONIO + RESULTADOS) / ACT. INMOVILIZADOS	469,98%	366,68%
ÍNDICE DE LIQUIDEZ		
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	39,95%	23,42%
ÍNDICE DE RENTABILIDAD		
ROA	1,84%	1,91%
ROE	10,78%	13,48%
EFICIENCIA FINANCIERA		
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN/TOTAL ACTIVO	1,34%	1,58%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN/ TOTAL PASIVO	7,14%	9,28%
GASTOS DE OPERACIÓN/ MARGEN NETO FINANCIERO	90,69%	89,61%
INTERMEDIACION FINANCIERA		
CARTERA / DEPÓSITOS	312,59%	308,54%
RENDIMIENTO DE CARTERA		
INT. CART COMERCIAL/ CART. COMERCIAL	0,00%	0,00%
INT. CART CONSUMO/ CART. CONSUMO	15,90%	22,51%
INT. CART VIVIENDA/ CART. VIVIENDA	0,00%	0,00%
INT. CART MICROEMPRESA/ CART. MICROEMPRESA	25,50%	25,32%
INT. CART EDUCATIVO/ CART. EDUCATIVO	0,00%	0,00%
INT. CART INVERSIÓN PUBLICA/ CART. INVERSIÓN PUBLICA	0,00%	0,00%
INT. CART REFINANCIADA/CART. CART REFINANCIADA	8,86%	15,00%
INT. CART REESTRUCTURADA/ CART. REESTRUCTURADA	26,81%	33,81%
INT. CART TOTAL/ CART. TOTAL	26,04%	25,89%

**INDICADORES FINANCIEROS
BANCO D-MIRO**

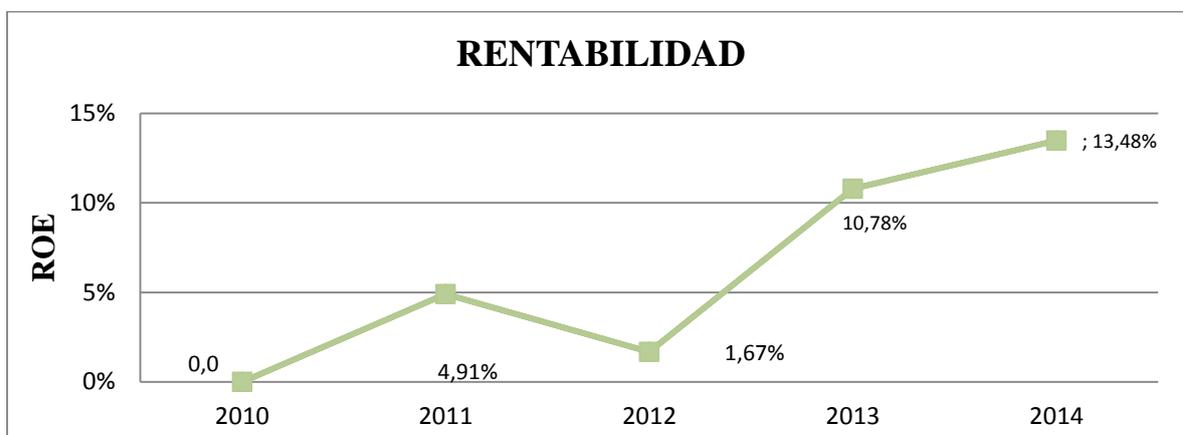


FIGURA 20. RENTABILIDAD
FUENTE: BANCO D-MIRO
ELABORADO: AUTORA

Análisis.

De acuerdo al análisis realizado al cierre del año 2013 la agencia bancaria D-Miro presentaba una rentabilidad financiera del 10.78% mientras que en el año del 2014 se incrementó a un 13.48% lo cual indica que para este ese año aumento su rentabilidad y sus beneficios económicos debido al entorno y las decisiones que han tomado.

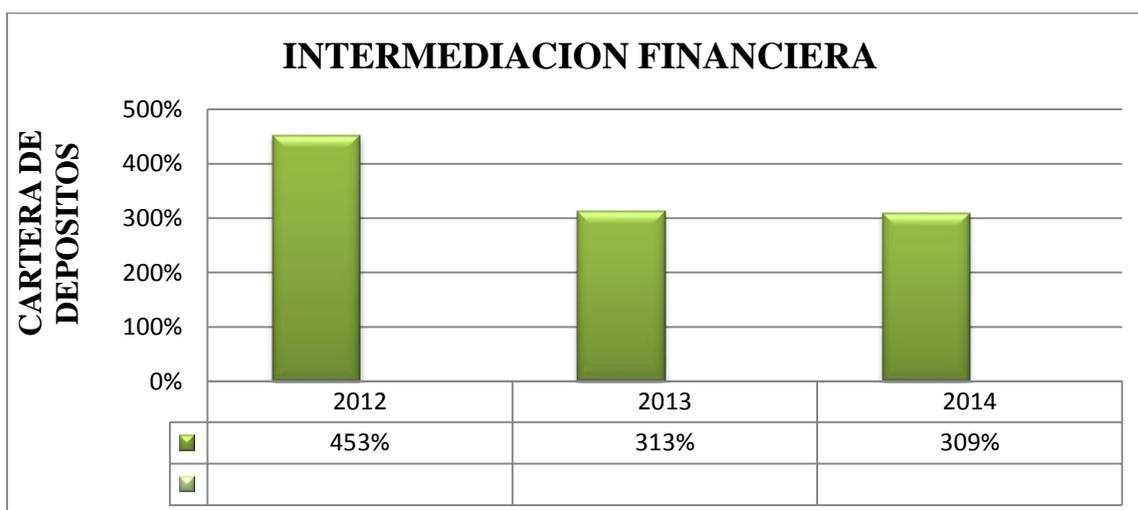


FIGURA 21. INTERMEDIACIÓN FINANCIERA
FUENTE: BANCO D-MIRO
ELABORADO: AUTORA

Análisis.

La intermediación financiera la cual consiste en tomar fondos en préstamo a los agentes económicos para prestarlos a otros agentes económicos que desean invertirlos. Para el año del 2013 fue de 313% mientras que en el año 2014 fue de 309% mediante esta actividad es posible canalizar los fondos desde los ahorrantes a los inversionistas.

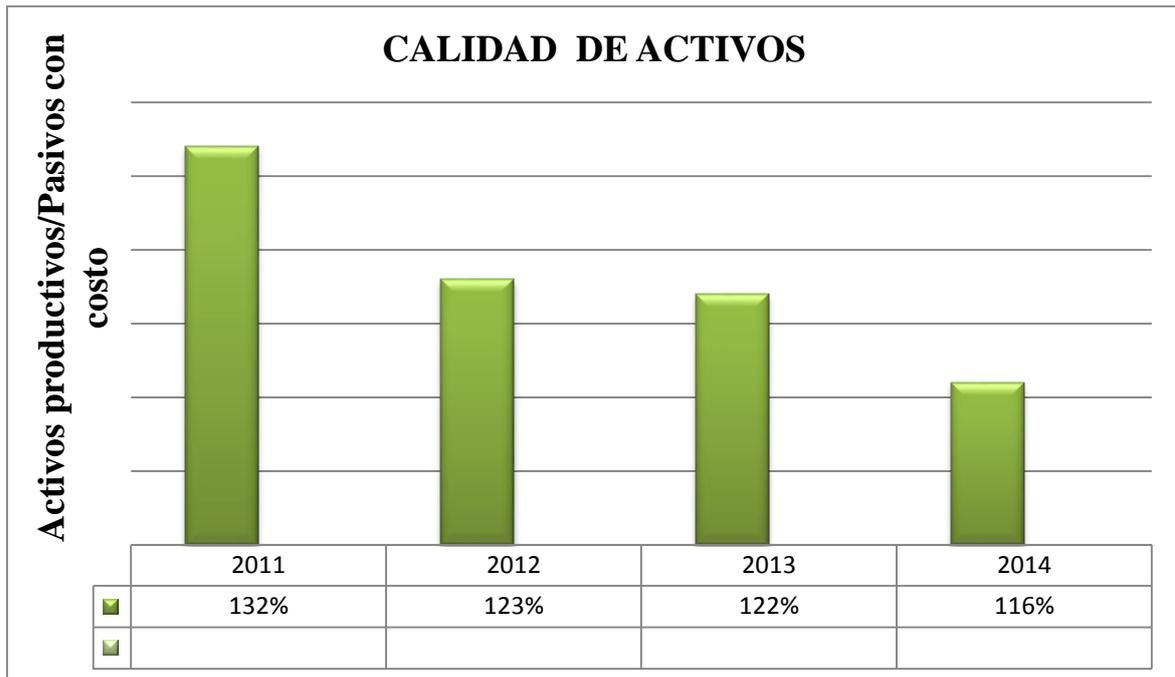


FIGURA 22. CALIDAD DE ACTIVOS
FUENTE: BANCO D-MIRO
ELABORADO: AUTORA

Análisis.

Mediante al análisis comparativo aplicado a la agencia del Banco D-Miro se puede observar que para el año 2013 el total de los activos, el cual es el conjunto de bienes económicos, que posee la entidad fue de 122% mientras que para el año 2014 se redujo a un porcentaje de 116% esto se debe a las inversiones y obligaciones de la empresa.

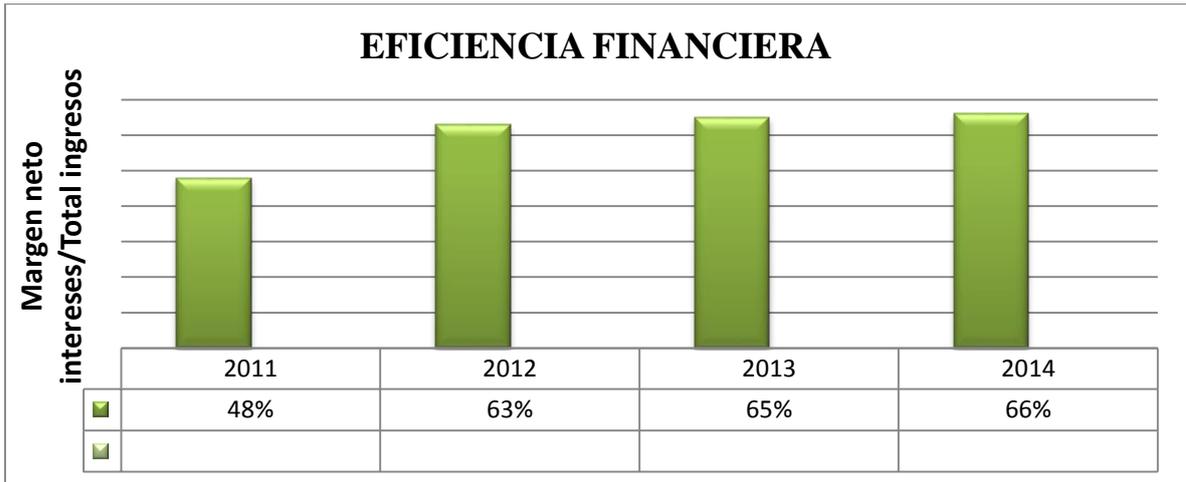


FIGURA 23. EFICIENCIA FINANCIERA
FUENTE: BANCO D-MIRO
ELABORADO: AUTORA

Análisis.

La eficiencia financiera que se muestra en la figura hace referencia a los recursos empleados y obtenidos. Para el 2013 se mostró con un porcentaje del 65% sin embargo en el 2014 se incrementó de manera breve con un 66% el cual mide la capacidad que tiene la organización con el propósito de alcanzar los objetivos. Empleando los recursos humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de la manera más eficaz posible.

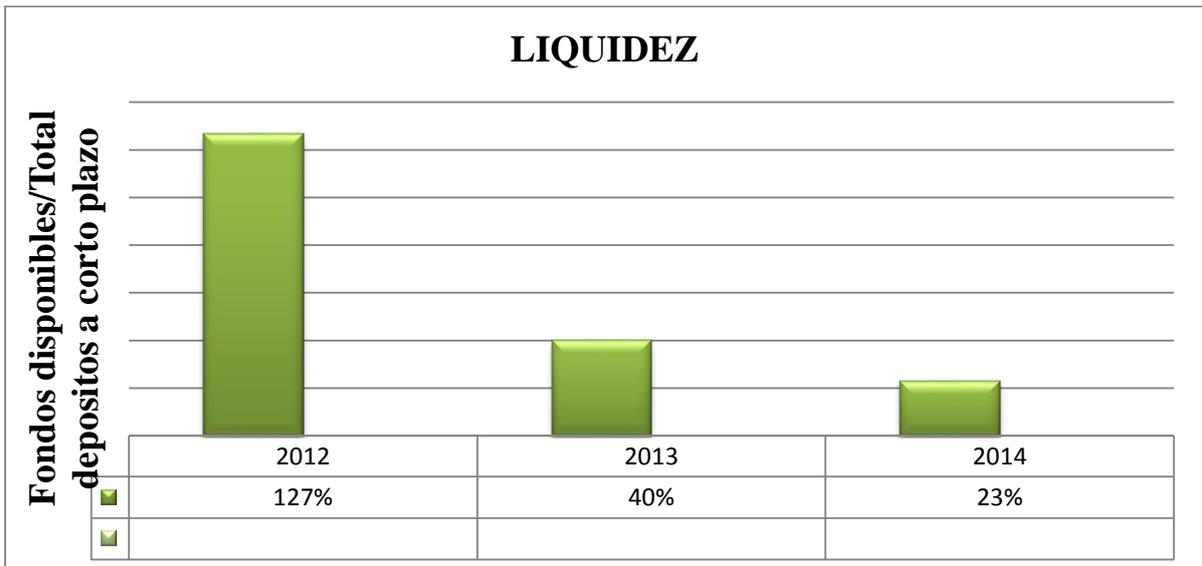


FIGURA 24. LIQUIDEZ
FUENTE: BANCO D-MIRO
ELABORADO: AUTORA

Análisis.

Con la finalidad de conocer si la organización tiene la capacidad necesaria para enfrentar con sus obligaciones de mediano y largo plazo se realiza el siguiente análisis en el cual se observa que para el cierre del ejercicio del periodo del 2013 se contaba con un índice de solvencia del 40% mientras que para el año 2014 se redujo al 23% por lo tanto es necesario que antes estas cantidades se deberán analizar las políticas y gestiones que mantiene la entidad.

ROE	2013 10,78%	2014 13,48%
CARTERA / DEPÓSITOS	2013 312,59%	2014 308,54%
Activos Productivos / Pasivos con Costo	2013 121,74%	2014 116,45%
Margen Neto Intereses / Total Ingresos	2013 65,31%	2014 65,57%
Gastos de Operación / Margen Neto Financiero	2013 90,69%	2014 89,61%
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	2013 39,95%	2014 23,42%

Análisis.

De acuerdo a los índices de financieros del proyecto el ROE que es la rentabilidad financiera que mide la utilidad del capital para el 2013 fue de 10.78% y en el 2014 en el 13.48% midiendo la rentabilidad obtenida de la empresa sobre sus fondos propios. La cartera y depósitos realizados durante el ejercicio contable para el año 2013 fueron de 312,59% a diferencia del 2014 que se redujo a un 308,54% finalizando con los fondos

disponibles que es la reserva de efectivo de forma inmediata y los depósitos a corto plazo para el año 2013 representó 39.95% a diferencia del 2014 que se disminuyó a un 23.4% debido a los diversas actividades que se llevan a cabo.

4.1.3.1 Políticas de gestión administrativas para la toma de decisiones.

Misión.

Con base en valores cristianos, ofrecemos servicios financieros con el objetivo de fomentar el desarrollo de los sectores vulnerables de la costa ecuatoriana.

Visión.

Ser la institución financiera que más contribuye a la superación de la pobreza.

Valores empresariales.

Justicia: Igualdad de derechos y oportunidades para todos los clientes, externos e internos. Trato igual para nuestros clientes, empleados, proveedores y la sociedad en su conjunto.

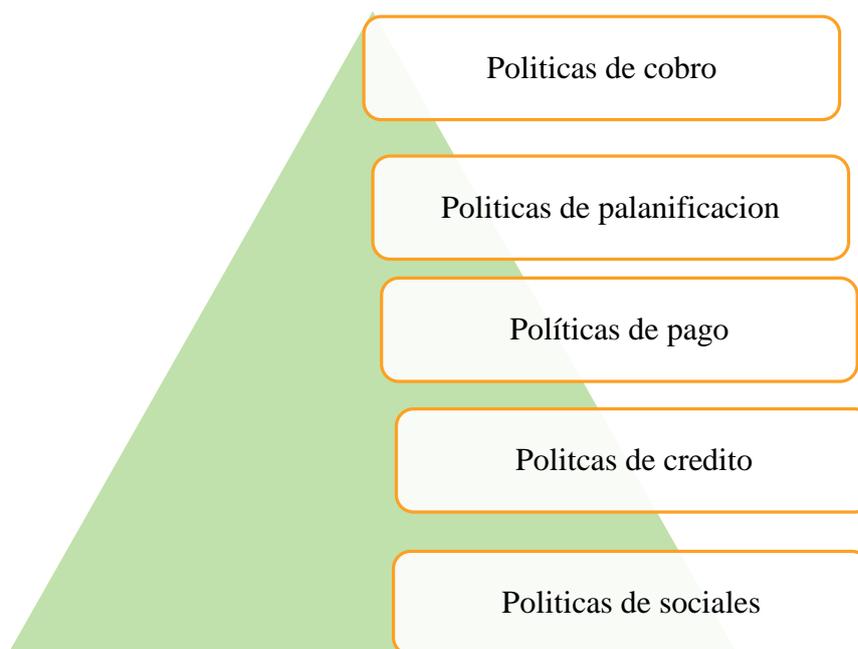
Eficiencia: Satisfacer las necesidades de nuestros clientes con productos y servicios de alta calidad y bajo costo, con personal altamente calificado y comprometido, que trabajando en equipo, busque constantemente la innovación.

Confianza: Somos transparentes en todas nuestras acciones. No toleramos la falta de valores ni la negligencia. Valoramos la fidelidad de nuestros clientes, empleados y sociedad en general. Estamos comprometidos en el largo plazo a servir a la sociedad ecuatoriana.

4.1.3.2 Gestión administrativa para la toma de decisiones.

Con el objetivo de ser más eficientes las políticas que se fijan en la agencia bancaria de la agencia del banco D-Miro se consideran políticas que estén de acuerdo con la institución el mercado y sus valores empresariales.

Tabla 20. Gestión administrativa y financiera.



FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

4.1.3.3 Análisis de crecimiento de Banco D-Miro.

Entre quienes financian a la microempresa, apoyo económico mostrando un crecimiento con base en una fuerte inversión en infraestructura durante el año, para servir a mercados que están sedientos de servicios financieros. En el quinto lugar de Sudamérica se encuentra Banco D-Miro debido al aporte que realiza al otorgar microcréditos de forma fácil y segura ganándose la confianza de los clientes.

2007		IMF	País	Cambio porcentual en el número de préstamos a la microempresa	Cambio absoluto en el número de préstamos a la microempresa	Cambio absoluto de la cartera bruta ajustada (US\$)
1	Apoyo Económico		México	1781,3%	22.106	15.019.168
2	Forjadores de Negocios		México	356,2%	10.354	2.949.964
3	Progresemos		México	348,5%	5.991	1.442.566
4	Te Creemos		México	332,7%	5.632	1.230.713
5	D-Miro		Ecuador	230,2%	16.288	9.485.139
6	Invirtiendo		México	188,2%	10.155	4.631.460
7	Fundación San Miguel		República Dominicana	160,5%	7.469	1.340.563
8	APROS		México	136,5%	6.344	456.335
9	FINCA - Haití		Haití	123,2%	7.779	1.189.408
10	Emprender		Bolivia	120,9%	4.101	783.770
11	FINCA - Guatemala		Guatemala	108,2%	21.363	5.421.941
12	Friendship Bridge		Guatemala	107,8%	8.913	1.946.423
13	AMEXTRA		México	107,4%	2.851	252.658
14	AgroCapital		Bolivia	106,8%	6.730	2.572.314
15	COCDEP		México	99,5%	6.577	643.914
16	Visión de Finanzas		Paraguay	88,3%	13.959	30.293.879
17	CrediComún		México	79,9%	2.721	3.280.491
18	FINCA - El Salvador		El Salvador	78,6%	6.052	3.519.449
19	Coop 20 de Abril		Nicaragua	77,2%	3.072	3.613.201
20	Soluciones Financieras Internacionales		México	76,2%	2.529	2.385.266

4.1.3.4 Gestión administrativa y financiera que permita mejorar el proceso de toma de decisiones.

Propósito de la gestión administrativa y financiera.

- Planificar las actividades administrativas y financieras de la agencia antes de tomar decisiones.
- Gestión de la información de las operaciones de la entidad.
- Evaluación de las estrategias.
- Gestión de seguimientos del sistema de control interno.
- Gestión de mejoramiento de los procesos.

4.1.3.5 Factores interno y externos para la mejora en las tomas de decisiones.

Con el propósito de tener un control de las actividades operacionales de la agencia bancaria es necesario tener en cuenta los factores de la misma.

Factores externos.

- Económicos
- Legislación
- Competencia
- Clientes
- Normas
- Tecnologías
- Parte tributaria
- Mercado

Factores internos.

- Procesos
- Organización
- Servicio
- Conocimientos financieros
- Mecanismo de control

De acuerdo a la evaluación realizada sobre el cumplimiento de las metas de banco D-Miro se puede observar que la agencia bancaria solo ha cumplido el 0.45% de los objetivos fijados lo cual represento reducciones económicas en sus indicadores en comparación con el año anterior.

4.1.3.6 Indicadores de Gestión.

Midió el logro de eficiencia en las actividades de la entidad



$$CA = \frac{\text{Actividades cumplidas}}{\text{Total de actividades}}$$

$$CA = \frac{100}{200} = 0.50\%$$

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos la agencia bancaria D-Miro posee un 0.50% de eficiencia en sus actividades por lo cual debe evaluar las políticas y tomas de decisiones que tiene y que cumplan las metas establecidas.

4.1.3.7 Capacitaciones programadas de la empresa (eficiencia)

$$CP = \frac{\text{Capacitaciones recibidas}}{\text{Capacitaciones programadas}}$$

$$CP = \frac{4}{10}$$

$$CP=0.4\%$$

Interpretación;

La eficiencia es medida por las actividades realizadas en la empresa de acuerdo con el estudio realizado solo se observa que no se han cumplido las capacitaciones programadas por la organización lo cual influye en la entidad a la hora de la toma de decisiones.

4.1.3.8 Desarrollo de las estrategias empresariales (efectividad)

$$\text{DEE} = \frac{\text{Planes desarrollados}}{\text{Planes programados}}$$

$$\text{DEE} = \frac{7}{16}$$

$$\text{DEE}=0.44\%$$

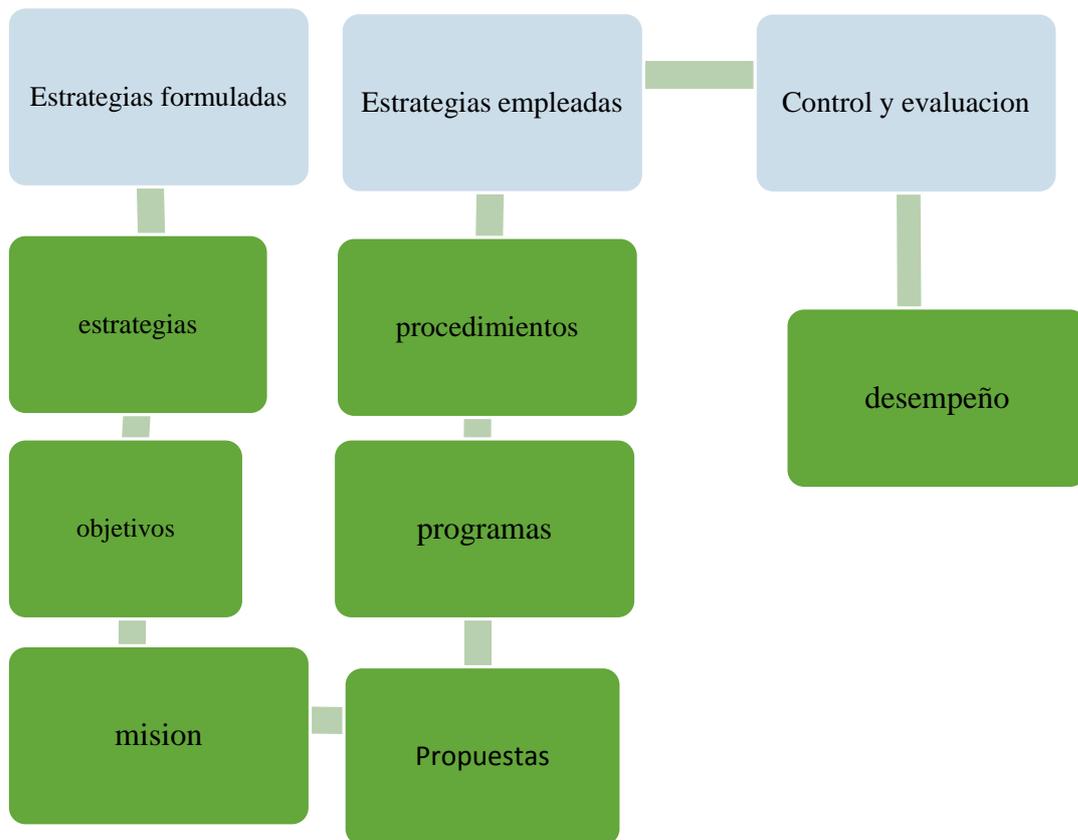
Interpretación:

El desarrollo de las estrategias empresariales y planos programados solo se han cumplido en un 44% lo cual resulta preocupante ya que no logra alcanzar ni la mitad de lo planificado por lo cual es necesario trabajar y lograr la efectividad de lo proyectado.

4.1.3.9 Modelo gestión administración estratégica.

La toma de decisiones se basa en la gestión administrativa y financiera que se emplea en cada institución la cuales son básicas para el desarrollo de la misma se busca aplicar políticas internas y de esta manera orientarse en el cumplimiento de sus metas y objetivos.

Modelo de gestión administración estratégica.



4.2. Discusión.

Una vez concluida la investigación sobre la gestión administrativa y financiera y su incidencia en la gestión administrativa del Banco D-Miro, se discutirán y analizarán los resultados con la Tesis de Jesús Cobando (2014) que propone una evaluación financiera para conocer cómo influyen la toma de decisiones del banco Bolivariano.

Discusión del primer objetivo.

- Realizar un análisis situacional actual de la gestión administrativa y financiera del Banco D-Miro y su incidencia en la toma de decisiones.

Para conocer la gestión administrativa y financiera y su incidencia en la toma de decisiones en Banco D-Miro se realizó un análisis a la situación actual de la agencia bancaria en la cual se determinó que tiene un equilibrio en sus gestiones sin embargo no cumple las metas el propósito del objetivo es conocer su situación y corregir las mismas, mientras que Cobando (2014), propone aplicar un modelo de investigación a fin de evaluar la entidad asegurando que le aportará la información necesaria para tomar decisiones.

Discusión del segundo objetivo.

- Evaluar los Estados Financieros del Banco de D-Miro, mediante la aplicación del análisis Horizontal analizando la toma de decisiones.

La evaluación aplicada a los estados financieros permitió conocer la situación económica de la organización y cómo influye tomar decisiones comprobando que se incrementarán sus rubros económicos es comparación con el año anterior de la misma manera se han aumentado sus obligaciones, para Cobando (2014), plantea establecer un mecanismo de marketing para promocionar los productos y servicios de la empresa logrando las metas fijadas.

Discusión del tercer objetivo.

- Aplicar los índices de rentabilidad, que faciliten determinar la liquides, endeudamiento de la institución.

En el tercer objetivo se analiza la institución aplicando los índices financieros que se han generado durante el ejercicio contable a fin de conocer su estabilidad económica-financiera.

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

De acuerdo a los resultados obtenidos se pudo concluir los siguientes.

- Realizado el análisis de la situación actual del Banco D-Miro se determinó que la institución cuenta con aceptación en los servicios financieros que esta ofrece, un así existe falencias que limitan sus actividades interfiriendo en cumplir las metas ya fijadas, para ello se debe planificar el desarrollo de sus funciones permitiendo orientar, organizar y controlar las operaciones que se realizan. Los métodos y técnicas empleados arrojaron información en el cual se observa que los colaboradores de la institución se sienten satisfechos prestando sus servicios a la entidad, para el personal es importante realizar un análisis organizacional y estratégico de la empresa cada cierto período de tiempo con el propósito de que la entidad presente un crecimiento económico para de esta manera ellos poder mejorar su calidad de vida y estabilidad laboral. Los clientes por su parte buscan que la entidad les facilite el poder acceder a los servicios que esta brinda ya sea ampliando su línea de créditos reduciendo los requisitos que esta les exigen lo cual aumentaría la demanda beneficiando el desarrollo de Banco D- Miro.
- La evaluación realizada a los estados financieros de la organización de forma comparativa revela que se incrementaron sus activos de la misma manera que sus obligaciones. Con el propósito de conocer sus variaciones económicas y los cambio suscitados en balance con el período anterior, demuestra que el total de los activos tuvieron una diferenciación económica para el año 2013 fue de \$63.391,78 mientras que para el año 2014 se incrementó en \$84.721,18 con un porcentaje total del 33.65% indicando que la empresa posee bienes que pueden convertirse en efectivo a corto o mediano plazo, mientras que sus pasivos mostraron su variación que para el año 2013 fue de \$51.404,34 frente a un incremento para el 2014 fue de \$ 71.115,42 con un porcentaje de 38.35% lo que revela que la empresa aumento sus obligaciones financieras mantenidas. El patrimonio neto también demuestra un incremento de \$13.605,76 dando un

porcentaje del 13.50% el cual representa el poder económico que tienen los socios ante la entidad lo cual indica que la junta directiva tiene el control de la empresa.

- Los índices de financieros de Banco D-Miro revelaron que la rentabilidad para el año 2013 fue de 10.78% mientras que en el año del 2014 se incrementó a un 13.48% lo cual indica que se aumentaron sus beneficios económicos, mientras que la intermediación financiera año 2014 fue de 309% lo cual hace posible regularizar los fondos de los ahorrantes evitando que el dinero del público sea despilfarrado, y que el sistema bancario colapse. En cuanto a los activos se puede evidenciar que sufrieron un incremento en comparación con el año 2013, la eficiencia financiera, la cual es la capacidad que tiene la organización para alcanzar los objetivos que para el año 2014 se aumentó en un 66%, mientras que su liquidez se redujo de un 40% en el 2013 a un 23% en el 2014 por lo cual es necesario que se analice las políticas y gestiones que mantiene la entidad a fin de ser más eficientes.

5.2 Recomendaciones.

Luego de las conclusiones se realizarán las recomendaciones las cuales serán necesarias para la ejecución del proyecto.

- Evaluar la situación de la entidad cada determinado período midiendo el desempeño de la organización desarrollando herramientas de gestión estratégica que garanticen el crecimiento económico de la institución cumpliendo con eficiencia las operaciones que se realicen. La gerencia debe hacer cumplir los rangos y especificaciones de cada cargo y mejorar nivel organizativo de la empresa a través de la creación de reglamentos interno se debe orientar en brindar mayores beneficios a su personal el cual es un pilar fundamental de la empresa sin dejar a un lado a los clientes considerando sus opiniones ante cualquier toma de decisión.
- Analizar los estados financieros con el propósito que se cumplan todas las actividades administrativas de la agencia bancaria D-Miro, a fin de incrementar los beneficios económicos de la entidad, el control de las operaciones permitirá que sea más competitiva de acuerdo a las exigencias del mercado financiero actual. Por lo cual es recomendable examinar la gestión económica que mantiene la empresa tomando decisiones acertadas a fin de cuidar la salud económica de la organización.
- Realizar Informes de control interno a través de los indicadores financieros de la entidad observando el comportamiento cuantitativo y el desempeño de toda la organización para orientar y direccionar a que cumpla con los objetivos planteados. La implementación de políticas va de acuerdo al riesgo de mercado al que se enfrenta la entidad por ello es necesario que se conozca su nivel económico y financiero ante cualquier decisión.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1 Literatura Citada

- **Assen Adrián (2015)**, Gestión Administrativa y Financiera y Su Incidencia en la Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Agencia El Empalme, Año 2012; Universidad Técnica Estatal De Quevedo.
- **Charry Educación (2015)**, Trabajo de procesos administrativos; Pág. 90-92. Editorial Arrufó. Segunda Edición. Quito. Ecuador.
- **Pinoargote Solón (2011)**, La gestión administrativa; El diario; Ecuador Pág.111 Editorial Renueva verdaderos Capítulo I. Maracaibo. Venezuela.
- **Celis Edna (2013)**, Gestión Administrativa y Financiera; Diamante: Editorial Independientes. Capítulo II. Pág. 14-22; Ecuador.
- **Lilyepes M. (2012)**, Importancia de la gestión administrativa en una empresa: Editorial Mantilla. Santiago de Chile tercera Edición.
- **Calix Mariel (2011)**. Gestiones Administrativas; Capítulo VI Venezuela. Pág.84 - 90; Editorial El camino del Saber. Colombia.
- **Humberto Sparano (201)**, Gestión administrativa: España Capítulo I; Pág. 12- 14 Editorial Luz del camino. Maracaibo-Venezuela. Primera edición.
- **Finanzas L. (2012)**, Importancia de la Administración Financiera; finanzas gestión.: Editorial Carreña México.
- **Catalina Javier (2012)**, Control de Gestión; Editorial; El camino del Saber. España Pág.84 -90.
- **Muñoz Abraham. (2014)**. Organización y coordinación en la empresa. Guadalajara-México; Editorial Vida.

- **Giraldo López José Ariel. (2004).** La planeación administrativa. Pág.120; Editorial Véneta: México.
- **Ayala Loeza Andrea. (2013).** La dirección dentro la administración de empresas. Quito – Ecuador.
- **Tarantino Salvatore. (2013).** El control en la administración de empresas. Control-administración-empresas Capítulo III – VII. Editorial Universo. Cali. Colombia; Primera edición. Pág, 130.

6.2 Linkografía

- <http://www.gestiopolis.com/gestion-supervision-administrativa-proactiva/>. Campo verde.
- Félix. (2012,). Gestión y supervisión administrativa proactiva.
- <tp://www.gestiopolis.com/administracion-financiera-y-analisis-financiero-para-la-toma-de-decisiones/> Escobar Aguilera (2013). Administración financiera y análisis financiero para la toma de decisiones.
- Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/el-foco-estrategico-para-el-logro-de-los-objetivos-empresariales/> Morillo Adriana. (2013,). El foco estratégico para el logro de los objetivos empresariales.
- <http://www.gestiopolis.com/comunicacion-organizacional-en-la-administracion/>. arate Gallardo (2013,). Comunicación organizacional en la administración. Recuperado.

CAPÍTULO VII
ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Encuesta dirigida al personal de la Sucursal Bancaria

Las encuestas realizadas al personal que labora en la Institución ayudarán a determinar la situación de la gestión administrativa y financiera.

1.- ¿Qué tiempo tiene laborado en Banco D - Miro?

1 a 2 años

2 a 3 años

2.- ¿Cómo observa la estructura organizacional de la Institución bancaria?

Excelente

Buena

Regular

Deficiente

3. ¿Lleva un registro de las operaciones que le corresponde en su área de trabajo?

Si

No

4.- ¿Tiene una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?

Si

No

5.- ¿Cómo califica la planificación de actividades que se desarrollan en la entidad?

Buena

No muy buena

Mala

6.- ¿Informa al cliente sobre consecuencias del incumplimiento de sus obligaciones?

Si

No

7.- ¿Cómo califica el nivel de aceptación de la entidad por parte de los clientes?

Muy buena

No muy buena

Mala

8.- ¿Ha tenido problemas con el cliente debido a las políticas de gestión que se aplican?

A veces

Raramente

Nunca

9.- ¿Cree usted que la empresa debería capacitarlos para un mejor empeño laboral?

Si

No

Encuesta dirigida a los clientes de la Institución Bancaria

1.- ¿Cuál es el motivo por lo que usted prefiere la entidad financiera D-Miro?

Bajas tasas de interés

Rapidez de aprobación de los créditos

Calidad en la atención de los clientes

2.- ¿Qué tipo de crédito suele solicitar?

Microcréditos

Créditos para educación

Mujeres Emprendedoras

3.- ¿Con qué frecuencia a utilizado los servicios de créditos de la Institución?

Siempre

Poco

Muy poco

4.- ¿Cómo califica los servicios que brinda la Institución?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

5.- ¿Recomendaría solicitar un crédito de la Institución D- Miro?

Si

No

6.- ¿Que considera que se debería cambiar para que la Institución bancaria mejore los servicios que brinda?

Mejorar la atención al cliente

Capacitación al personal

Mejorar la rapidez de la entrega de los préstamos

7.- ¿Cómo califica las instalaciones físicas de la Institución?

Muy adecuadas

Adecuadas

Mal adecuado

8.- ¿Cómo califica al personal que labora dentro de la entidad?

Muy amable

Algo amable

No muy amable

9.- ¿Al momento que se acerca a la sucursal solicitar información son despejadas todas sus dudas?

Si

No

10.- ¿Le agradecería que la institución financiera redujera los requisitos para acceder a los servicios que brinda?

Si

No

ANEXO 2

Foto 1. Instalaciones de la sucursal



Foto 2. Encuestas al público



Foto 3. Encuestas aplicada



Foto 4. Entrevista con el gerente administrativo

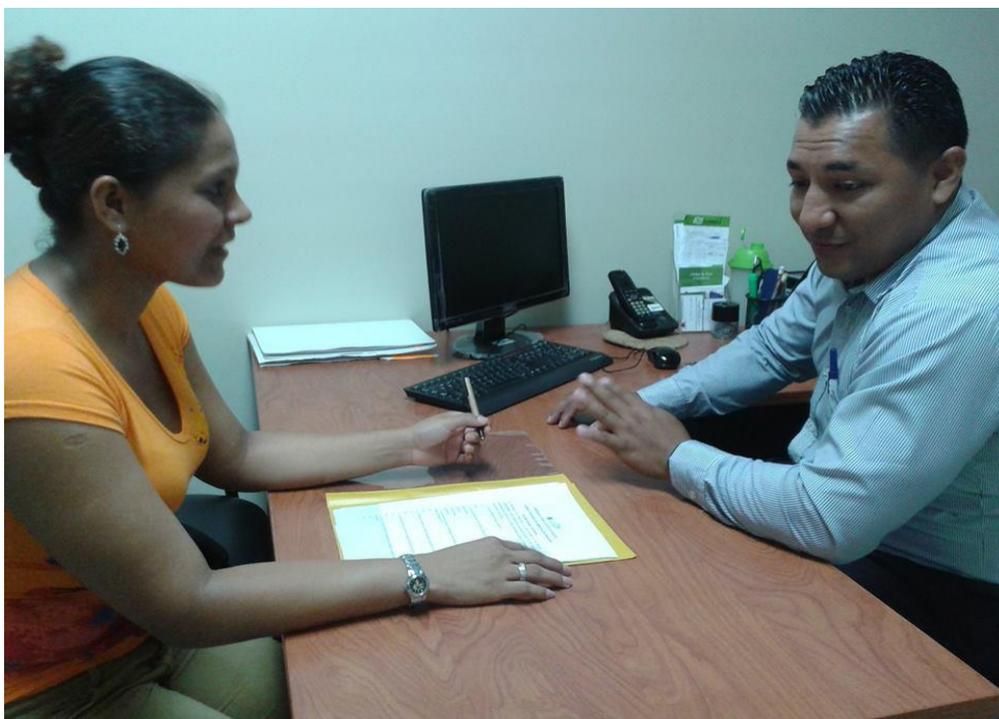


Foto 5. Servicio al Cliente



Foto 6. Colaboradores internos



Foto 7. Estructura Organizativa de Banco D-Miro

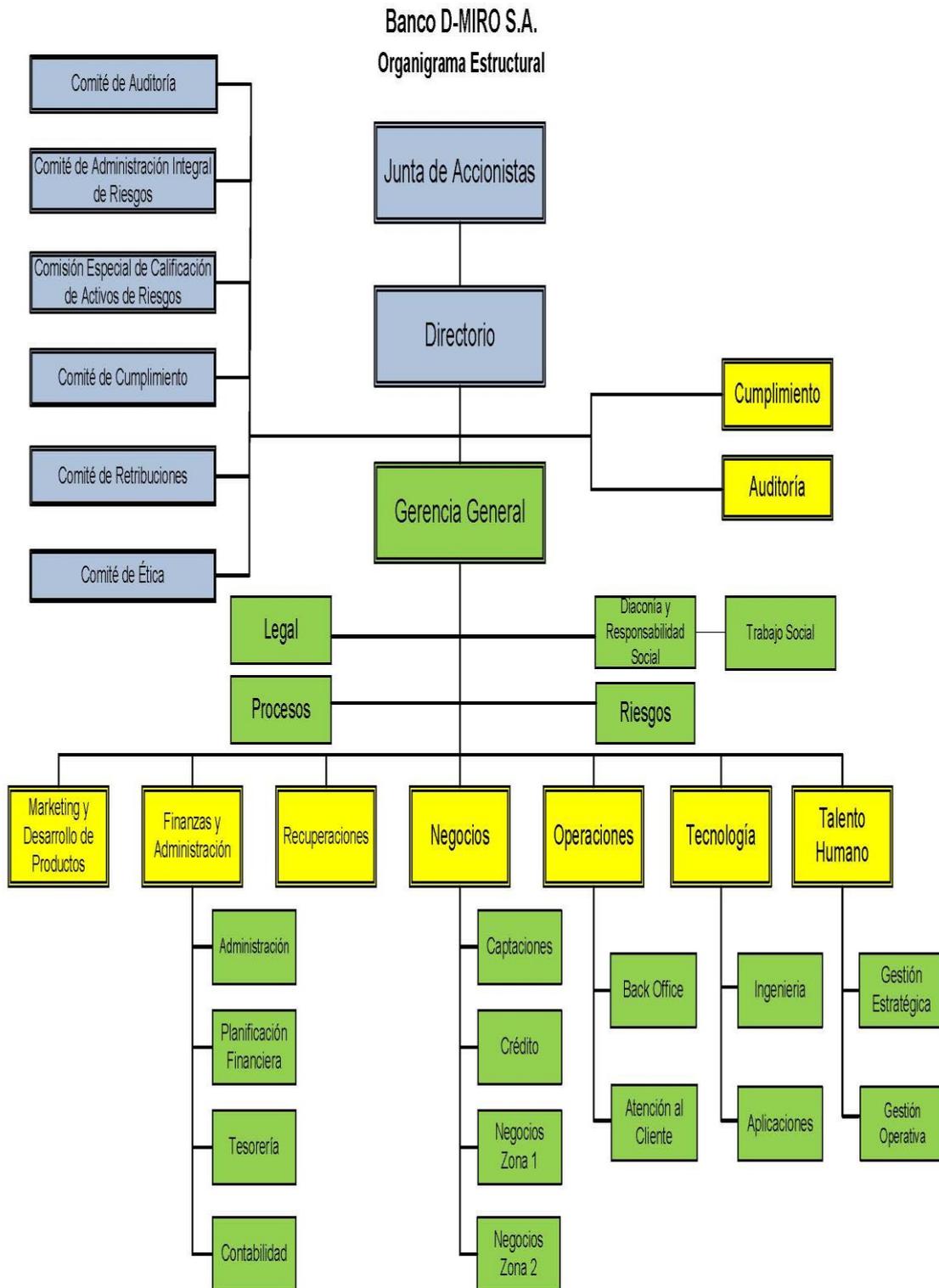


Foto 8. Eslogan de Banco D-Miro

