



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO**

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA

Tesis previa la obtención del Grado
Académico de Magíster en
Administración de Empresas MBA.

TEMA

**ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS DEL
BANCO NACIONAL DE FOMENTO Y SU INCIDENCIA EN
LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS CLIENTES DEL
CANTÓN EL EMPALME, PERÍODO 2013-2014.
PROPUESTA DE INTEGRACIÓN DE CAJEROS
AUTOMÁTICOS.**

AUTORA

LCDA. ALEXANDRA ELIZABETH HARO CHONG

DIRECTOR

ECON. LEON BENIGNO ARGUELLO NUÑEZ, MSc.

QUEVEDO - ECUADOR

2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA

Tesis previa la obtención del Grado
Académico de Magíster en
Administración de Empresas MBA.

TEMA

**ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS DEL
BANCO NACIONAL DE FOMENTO Y SU INCIDENCIA EN
LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS CLIENTES DEL
CANTÓN EL EMPALME, PERÍODO 2013-2014.
PROPUESTA DE INTEGRACIÓN DE CAJEROS
AUTOMÁTICOS.**

AUTORA

LCDA. ALEXANDRA ELIZABETH HARO CHONG.

DIRECTOR

ECON. LEÓN BENIGNO ARGUELLO NUÑEZ, MSc.

QUEVEDO - ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN

Eco. León Benigno Arguello Núñez, Msc. Director de Tesis, previo a la obtención del Título Académico de Magíster en Administración de Empresas.

C E R T I F I C A

Que la **Lcda. Alexandra Elizabeth Haro Chong**, ha cumplido con la elaboración de la Tesis titulada: **ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS CLIENTES DEL CANTÓN EL EMPALME, PERÍODO 2013-2014. PROPUESTA DE INTEGRACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**

La misma que está apta para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, 12 de Septiembre del 2015

Eco. León Arguello Núñez, MSc.
DIRECTOR

AUTORÍA

Yo, **Lcda. Alexandra Haro Chong**, autora de la Tesis titulada **“ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS CLIENTES DEL CANTÓN EL EMPALME, PERÍODO 2013-2014. PROPUESTA DE INTEGRACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS”**, declaro que esta investigación es de mi exclusiva responsabilidad y autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional.

A través de la presente confiero mis derechos de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo investigativo a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Unidad de Posgrado, según establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, y por la normativa institucional vigente.

Lcda. Alexandra Haro Chong
MAESTRANTE

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico:

A mis Hijos **Jimmy y Mikael**, fortaleza mía, olivos de paz, regalo de Dios, a ellos de manera muy especial se convirtieron en mi motivo de inspiración, de fortaleza, de amor, aspiro ser de ejemplo para quienes me han demostrado su paciencia y me motivaron en los momentos alegres y difíciles, a ellos mi profundo agradecimiento.

A mis familiares por comprenderme, por el apoyo brindado durante la colegiatura, a ellos demostrarle que la decisión que tomé hoy se cristaliza.

ALEXANDRA

AGRADECIMIENTO

A **DIOS**, por ser mi creador, mi formador, mi guía, el que me dotó de conocimientos para poder culminar esta carrera y llegar a cumplir la meta.

Al **Dr. Eduardo Díaz Ocampo, Msc.** Rector de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por su loable administración.

Al **Ing. Roque Vivas Moreira, Msc.** Director de la Unidad de Posgrado por su acertada dirección

A la **Ing. Mariela Andrade Arias, Msc.** Coordinadora de la Maestría en Ciencias Empresariales por asesorarme y entregarme su apoyo incondicional durante el proceso de formación en la colegiatura.

Al **Econ. León Arguello Núñez, Msc.** Director de Tesis por su acertado asesoramiento, en el desarrollo del presente trabajo.

A todos los profesores tutores, a mis compañeros y amigos que estuvieron siempre presentes apoyándome e incentivándome en mi formación profesional.

A mis familiares, a mis adorados hijos, y mis amistades que me dieron mensajes de fuerza y ánimo para continuar en los estudios.

Y además, a todas las personas que de una u otra forma estuvieron y han estado vigilantes de mis estudios, los mismos que aportaron con sus palabras fortalecidas para que hiciera posible la realización del presente trabajo investigativo.

PRÓLOGO

Esta investigación titulada “**Administración de Productos Financieros del Banco Nacional de Fomento y su incidencia en la Calidad del Servicio a los clientes del Cantón El Empalme, Período 2013-2014. Propuesta de Integración de Cajeros Automáticos**”, contiene información veraz y precisa ya que fueron abstraídos de los registros de la Institución Financiera, información que son de dominio público porque han sido declarados ante la ciudadanía del cantón El Empalme, como en todo el País cumpliendo con la transparencia de información decretada.

Los registros y reportes que se utilizaron fueron proporcionados de fuente directa por el señor gerente del BNF de la sucursal El Empalme que sirvieron para desarrollar y concluir esta investigación, así mismo existe datos financieros en la página web de la propia institución y la Superintendencia de Bancos del Ecuador que son de dominio público, información que me permitió cumplir con los objetivos planteados en la presente investigación de los Productos financieros, se logró medir la calidad del servicio en los años 2013-2014, y la debida comprobación de la hipótesis, se evidencian los índices porcentuales y valores, los resultados de productividad e indicadores de calidad del servicio, con lo que se evaluó la gestión administrativa en esta institución.

Durante el proceso de investigación y ante las necesidades que se presentan en esta Institución Financiera se diseñó un plan de integración de cajeros automáticos que servirá para brindar los servicios en la entrega rápida de dinero a los clientes así como lo realizan en otras sucursales del BNF y estar a nivel de nuestra competencia bancaria, también disminuir la sobrepoblación interna de la institución y solventar necesidades económicas durante las 24 horas de día.

Ing. Luis Plaza Ormaza MBA.

GERENTE

RESUMEN EJECUTIVO

Las Instituciones financieras del Ecuador, bancos y cooperativas dotan de los productos Financieros como principal fuente de financiación recurriendo a estas entidades, el Banco Nacional de Fomento con sus 87 años es la banca más antigua al servicio del Ecuador, desde que el Gobierno del Doctor Isidro Ayora el 27 de enero de 1928, crea el Banco Hipotecario del Ecuador, tiene su historia a lo largo de 8 décadas es así que el 28 de marzo de 1974, se publicó el Registro Oficial No. 526 del 3 de abril del mismo año, se expide la nueva LEY ORGANICA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO. Con esta Ley el Banco Nacional de Fomento adquiere autonomía económica, financiera y técnica. Esta investigación realizó el estudio de los productos financieros que oferta el Banco Nacional de Fomento sucursal El Empalme en los periodos 2013-2014, y su incidencia en la calidad de servicios a sus clientes y los habitantes del cantón, se describió la problemática motivo de investigación así como todos los servicios de financiación que la entidad ofrece a sus clientes, el BNF proporciona prioridad atención en el manejo de sus saldos, en la concesión de los recursos para invertir en el desarrollo de la masa productiva según sus actividades y la cobertura a sus necesidades de inversión como aporte a la economía ecuatoriana. En el cantón El Empalme el BNF con 38 años al servicio de sus clientes viene ofreciendo productos con seguridad en los depósitos, en la concesión de los créditos, en pólizas, entregando prestamos de bonos, el uso de cajeros automáticos, mediante la provisión de servicios financieros confiables, eficientes y eficaces, que promuevan al desarrollo económico de las familias, sectores productivos, comunidades y empresas comercializadoras aportando con el crecimiento económico en el cantón El Empalme, la provincia y el país.

ABSTRACT

Ecuador Financial Institutions, banks and credit unions provided with financial products as the main source of financing using these entities, the National Development Bank with 87 years is the oldest bank in the service of Ecuador, since the government of Dr. Isidro Ayora on January 27, 1928, he created the Mortgage Bank of Ecuador, has a story to over 8 decades so that the March 28, 1974, the Official Gazette No. 526 of April 3 was published the same year, the new ORGANIC LAW National Development Bank is issued. With this Act, the National Development Bank takes economic, financial and technical autonomy. This research conducted the study of financial products offered by the National Development Bank branch in El Empalme periods 2013-2014 and their impact on the quality of services to its customers and the inhabitants of the canton, the problems described research theme as well as all financial services that the bank offers to its customers, the BNF gives priority attention to managing their balances, in granting the resources to invest in the development of mass production according to their activities and their coverage investment needs as a contribution to the Ecuadorian economy. In the canton El Empalme BNF 38 years of service to its customers has been offering products with security deposits, in granting loans, in policies, providing loans to bonds, use of ATMs, through the provision of services reliable, efficient and effective financial, to promote the economic development of families, productive sectors, communities and trading companies contributing to economic growth in the canton El Empalme, the province and the country.

ÍNDICE

	Pág.
Portada.....	i
Hoja en blanco.....	ii
Copia de la Portada.....	iii
Certificación.....	iv
Autoría.....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Prólogo.....	viii
Resumen Ejecutivo.....	ix
Abstract.....	x
Índice.....	xi
Índice de Cuadros.....	xvi
Índice de Figuras.....	xviii
Introducción.....	xix
1. CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1 Problema general.....	5
1.3.2 Problemas derivados.....	5
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.5 OBJETIVOS.....	6
1.5.1 Objetivo General.....	6
1.5.2 Objetivos Específicos.....	6
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	7
1.7 CAMBIOS ESPERADOS CON LA INVESTIGACIÓN.....	8
2. CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	10
2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	11

2.1.1	Administración.....	11
2.1.1.1	Administración Operativa.....	11
2.1.2	Sistema Financiero.....	11
2.1.2.1	Producto Financiero.....	12
2.1.2.2	Sistema Bancario.....	13
2.1.3	Banco.....	16
2.1.3.1	Dinero.....	16
2.1.4	Cajeros Automáticos.....	17
2.1.4.1	Servicios de los Cajeros Automáticos.....	17
2.1.4.2	Utilidad de los Cajeros Automáticos.....	17
2.1.4.3	Ventaja de los Cajeros Automáticos.....	18
2.1.4.4	Componentes de los Cajeros Automáticos.....	18
2.1.4.5	Seguridad de los Cajeros Automáticos.....	19
2.1.5	Tarjetas.....	19
2.1.5.1	Tarjetas de Débito.....	19
2.1.5.2	Administración de Tarjetas de Débito.....	20
2.1.5.3	Emisoras de tarjetas.....	20
2.1.5.4	Tarjetahabitantes.....	20
2.1.6	Cliente.....	20
2.1.6.1	Servicio al Cliente.....	21
2.1.6.2	Valor al Cliente.....	22
2.1.7	Calidad.....	22
2.1.7.1	Medición de la Calidad.....	22
2.1.7.2	Eficiencia.....	24
2.1.7.3	Eficacia.....	25
2.1.7.4	Productividad.....	27
2.1.8	Desarrollo Socio Económico.....	29
2.1.9	Gestión.....	29
2.1.9.1	Gestión Bancaria.....	29
2.1.10	Plan.....	29
2.1.10.1	Planes de Acción.....	31
2.1.10.2	Plan de Integración.....	31

2.1.11	Política monetaria, cambiaria, crediticia y financiera.....	33
2.2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	34
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	35
2.3.1	Constitución Política de la República del Ecuador.....	35
2.3.2	Superintendencia de Bancos del Ecuador.....	36
2.3.3	Ley Orgánica del Banco Nacional de Fomento.....	37
2.3.4	Contraloría General del Estado.....	38
2.3.5	Ley Orgánica de Bancos.....	38
3	CAPÍTULO III MÉTODOS UTILIZADOS EN LA	
	INVESTIGACIÓN.....	39
3.1	MÉTODOS USADOS EN LA INVESTIGACIÓN.....	40
3.1.1	Método Descriptivo.....	40
3.1.2	Método Estadístico.....	40
3.1.3	Método Propositivo.....	40
3.1.4	Método Deductivo.....	40
3.2	CONSTRUCCIÓN DE LA METODOLOGÍA DEL OBJETO	
	DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.2.1	Diseño de Investigación.....	41
3.2.2	Instrumentos de la Investigación.....	41
3.2.2.1	Encuesta.....	41
3.2.2.2	Entrevista.....	42
3.2.3	Población y Muestra.....	42
3.2.3.1	Población.....	42
3.2.3.2	Muestra.....	42
3.3	ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO.....	44
3.3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	44
3.3.1.1	Investigación Explicativa.....	44
3.3.1.2	Investigación de Campo.....	44
3.3.1.3	Investigación Documental.....	44
3.4	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN EMPÍRICA.....	45
3.5	DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA.....	45
3.6	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS..	46

3.7	CONSTRUCCIÒN DEL INFORME DE LA INVESTIGACIÒN.....	47
4.	CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN CON LAS HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	48
4.1	ENUNCIADO DE LAS HIPÒTESIS.....	49
4.1.1	Hipòtesis General.....	49
4.1.1.1	Variables de la Investigación.....	49
4.2	UBICACIÒN Y DESCRIPCIÒN DE LA INFORMACIÒN EMPÌRICA DE LA HIPÒTESIS.....	49
4.2.1	Gestiòn administrativa de los Productos Financieros del Banco Nacional de Fomento durante el periodo 2013-2014.....	49
4.2.2	Calidad de los Servicios Financieros otorgados por el BNF sucursal El Empalme.....	53
4.2.3	Efectividad y productividad de Productos Financieros otorgados por el BNF sucursal El Empalme.....	55
4.3	DISCUSIÒN DE LA INFORMACIÒN OBTENIDA EN RELACIÒN A LA NATURALEZA DE LA HIPÒTESIS.....	63
4.3.1	Análisis Cualitativo de los Resultados.....	64
4.3.1.1	Encuesta realizada al personal que permitiò determinar el índice porcentual de la administraciòn de los Productos Financieros que oferta el BNF en el cantòn El Empalme...	64
4.3.1.2	Encuesta para obtener el criterio de los clientes y determinar el porcentaje de incidencia en la calidad de los servicios que reciben del Banco Nacional de fomento en el Cantòn El Empalme.....	74
4.3.2	Análisis de las entrevistas.....	83
4.3.3	Comprobaciòn / desaprobaciòn de la Hipòtesis.....	86
4.4	CONCLUSIÒN PARCIAL.....	86
5	CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	88

5.1	CONCLUSIONES.....	89
5.2	RECOMENDACIONES.....	90
6	CAPÍTULO VI PROPUESTA ALTERNATIVA.....	91
6.1	TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	92
6.2	JUSTIFICACIÓN.....	92
6.3	FUNDAMENTACIÓN.....	93
6.4	OBJETIVOS.....	93
6.4.1	Objetivo General.....	93
6.4.2	Objetivos Específicos.....	94
6.5	IMPORTANCIA.....	94
6.6	UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	94
6.7	FACTIBILIDAD.....	95
6.8	DESARROLLO DE LA PROPUESTA PLAN DE TRABAJO	96
6.8.1	PLAN DE INTEGRACIÓN DE CAJERO AUTOMÁTICOS..	96
6.9	ACTIVIDADES.....	101
6.10	RECURSOS.....	102
6.10.1	Recursos Humanos.....	103
6.10.2	Recursos Económicos.....	104
6.10.3	Recursos Financieros.....	104
6.11	IMPACTO.....	106
6.12	EVALUACIÓN.....	107
6.13	INSTRUCTIVO DE FUNCIONAMIENTO.....	108
	BIBLIOGRAFÍA.....	112
	ANEXOS.....	117

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
1 Datos de Créditos años 2013-2014 (Miles de Dólares).....	52
2 Números de Transacciones Mensuales de las Ventanillas (cajas), para los años 2013-2014.....	53
3 Número de clientes y Valor Monetario en los años 2013- 2014.....	54
4 Número de Aperturas de cuentas 2013-2014.....	55
5 Reportes de Transacciones del cajero Automático BNF....	63
6 Gestión administrativa del gerente actual.....	64
7 Servicio que reciben los clientes.....	65
8 Productos que oferta el BNF con mayor consumo.....	66
9 Productos que reportan dificultad en los servicios.....	68
10 Uso de sus Saldos.....	69
11 Poseer tarjeta de Débito.....	70
12 Utilización de Tarjetas de Débito.....	71
13 Lugar que realiza uso del Cajero Automático.....	72
14 Servicio de Cajero Automático.....	73
15 Gestión Administrativa anterior.....	74
16 Gestión administrativa del gerente actual.....	75
17 Servicio que recibe como cliente.....	76
18 Producto del BNF tiene mayor consumo.....	77
19 Productos representan dificultad en los servicios.....	78
20 Tarjetas de Débito del BNF.....	79
21 Servicio de Red.....	80
22 Obtención del Dinero.....	81
23 Donde desea los Cajeros Automáticos.....	82
24 Entrevistas realizadas al Gerente y a la responsable operativa del BNF El Empalme.....	83
25 Requerimientos Funcionales.....	100
26 Costos de mantenimiento.....	104
27 Transacción Contable “Retiro de Cuentas de Ahorro y	105

	Cobro de Comisión”.....	
28	Transacción Contable “Retiro de Cuentas Corriente y Cobro de Comisión”.....	105
29	Transacción Contable “Cobro de comisión por emisión, mantenimiento, renovación y reposición de Tarjetas de Débitos en sus Cuentas Corriente y ahorros”.....	106
30	Transacción contable de la transferencia a casa Matriz por el costo de arriendo mensual de los Equipos.....	106

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1 Relación de Créditos Otorgados en los años 2013-2014..	50
2 Reporte de Transacción del Cajero Automático Sucursal Quevedo.....	62
3 Gestión Administrativa actual.....	65
4 Servicio que reciben los clientes.....	66
5 Los productos que oferta el BNF tienen mayor consumo	67
6 Productos que oferta en BNF, representan dificultad en los servicios.....	68
7 Manera más rápida de hacer uso de sus saldos.....	69
8 Beneficio de poseer una Tarjeta de Débito del BNF.....	70
9 Utilización de las Tarjetas de Débito en los cajeros automáticos del BNF.....	71
10 Los retiros del dinero del cajero automático.....	72
11 La sucursal del BNF El Empalme brinde el servicio de Cajero Automáticos.....	73
12 Gestiones Administrativas Anteriores a la actual.....	74
13 Gestión Administrativa Actual.....	75
14 Califica el servicio que recibe.....	76
15 Productos que oferta el BNF tienen mayor consumo.....	77
16 Productos que presentan dificultad en los servicios.....	78
17 El BNF proporciona Tarjetas de Débito.....	79
18 Servicio de Red para las Tarjetas de Débito.....	80
19 Obtención de su dinero de la cuenta de Ahorro o Corriente	81
20 Lugar del Cajero Automático.....	82
21 Diagrama del Usuario.....	99
22 Organigrama Funcional.....	103

INTRODUCCIÓN

El Banco Nacional de Fomento creado el 4 de marzo de 1928 es la banca más antigua reconocida como institución con aporte al agro, el comercio, la industria, se ha ubicado en el sector privilegiado Bancario y Financiero del Ecuador mantiene una estructura organizada en la oferta de servicios bancarios a la ciudadanía satisface las necesidades financieras de un amplio sector de la población agrícola, empresarial, consumo, bonos de la dignidad, comercial, administra los fondos en las cuentas de ahorros y corrientes de sus clientes en el país, entidad financiera pública se encuentra distribuida en todo el país, regulada y supervisada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

El BNF mantiene una administración vertical desde sus máximas autoridades en casa matriz en la capital de la República del Ecuador hasta los gerentes de Sucursales y Agencias mantiene 156 sucursales en todo el país, es eminentemente pública y administrada políticamente, por lo que periódicamente se cambia a los administradores y con ello el rumbo de los planes, diseños y estrategias afectando su calidad de atención al cliente en algunas dependencias.

El BNF en el Cantón El Empalme como una de sus sucursales otorga productos financieros competitivos interviene como ejecutor de la política agrícola del Gobierno para financiar proyectos productivos a pequeños y medianos clientes que aspiran reactivar su economía contribuye al desarrollo socio-económico del país, como personas naturales o como integrante de organizaciones.

El lugar geográfico que se realizó la investigación fue en la sucursal del BNF en el cantón El Empalme, esta institución con 38 años de creación brinda productos financieros siguiendo la cadena de oferta a nivel nacional, en esta sucursal atienden con los mismos productos financieros desde la matriz

hacia sus similares en todo el país, en esta sucursal brindan sus servicios a sus cliente con atención personalizada dentro de las instalaciones con cada una de sus productos en el cantón El Empalme y sus parroquias.

Esta investigación realizó el estudio de la administración de productos financieros del Banco Nacional de Fomento y su incidencia en la calidad del servicio a los clientes del cantón El Empalme, durante el periodo 2013-2014, desarrollando una propuesta alternativa denominada integración de cajeros automáticos que sirve para reducir el volumen de transacciones que realizan sus clientes dentro de las dependencia, el uso de los Cajeros Automáticos son aporte al BNF el será competitivo en la atención eficiente y satisfactoria a sus usuarios durante todos los días las 24 horas con sus mismas similares y con la banca privada, se presenta resultados exitosos y veraces con la evaluación de la Administración de Productos Financieros del Banco Nacional de Fomento y determinar la Calidad del Servicio que se les brinda a los clientes del Cantón El Empalme, el mismo contiene:

En el Capítulo I: Encontramos el Marco Contextual de la Investigación, hace referencia a la ubicación geográfica, muestra la actual situación del problema general sus derivados y su delimitación. Se plantean los objetivos, general y específicos, presentamos la hipótesis del trabajo investigativo y la justificación que relata el porqué de esta investigación. Se describe un análisis que hará referencia investigativa en forma mundial, en nuestro país y el lugar del problema y sus derivaciones.

El Capítulo II: Lo conforman los temas más relevantes que contienen los conceptos científicos en el Marco Teórico de la Investigación, que aportarán significativamente en lo que es la administración, sistema financiero, el significado de banco, cajeros automáticos, tarjetas de débito, servicios al cliente, calidad, Plan y Plan de Integración incluye también la Fundamentación Teórica de trabajos que sustentan investigaciones, en la

parte Legal es muy importante hacer referencia de lo que estipula nuestras leyes ecuatorianas.

En el Capítulo III: Es donde se describe la metodología utilizada en los procesos de investigación se desarrolló la aplicabilidad de los Tipos y Diseño que sirve para complementar el estudio, además los clientes como población objeto y de ello la muestra, el número de tarjetahabientes sirvió para formar la estructura en el formato de encuestas y entrevistas con preguntas relacionados a los objetivos planteados y obtener los resultados deseados.

El Capítulo IV. Se presentan los resultados de la investigación, el uso de las herramientas el análisis respectivo y la tabulación que sirvió para la comprobación de objetivos e hipótesis.

El Capítulo V: Se finaliza con el extracto investigativo en las Conclusiones del proceso de la Investigación y las Recomendaciones que servirán para futuros cambios.

El Capítulo VI: Se presente la Propuesta de Integración de Cajeros Automáticos como aporte a la solución del problema planteado.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

*Sólo porque tengamos el mejor martillo
no significa que todos los
problemas sean un clavo.
Barack Hussein Obama.*

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, se encuentra ubicado en el centro de la ciudad, calles Vicente Rocafuerte y Eloy Alfaro, en la Parroquia Velasco Ibarra, Cantón El Empalme, Provincia del Guayas, sus actividades financieras las inició en el año de 1.976 viene prestando servicios a sus clientes que son los habitantes del cantón y sus zonas aledañas, sector propicio para atender a su clientela y fortalecer en las actividades agrícolas, pecuarias, comerciales, artesanales y Turística posee una extensión de 1.119 km cuadrados (incluida la superficie de la manga del cura que es 456 km cuadrados), la cantonización se produjo el 23 de Junio de 1971. Su estratégica ubicación geográfica y su riqueza agrícola, comercial le confieren características especiales que propician su desarrollo y un papel protagónico en la economía de nuestro país. Este joven cantón alberga a grupos humanos de diversa procedencia, tanto de la sierra como de la costa así como a un gran número de extranjeros.

Esta institución se destaca por el aporte financiero que oferta para el desarrollo del Cantón, se ha incursionando en al ámbito económico y de Ahorros, hace entrega a sus clientes ofreciendo productos financieros como la concesión de Préstamos con sus diferentes líneas de créditos, Pólizas a plazo, Depósitos en cuentas Corrientes y de Ahorros, Tarjeta de Débito BNF, el BNF tiene como competencia al Banco del Pichincha lo que la hace que se mantenga en constante actualización de los productos financieros que ofrece a sus habitantes y clientes así como lo realiza en demás sucursales a nivel nacional..

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Varias instituciones financieras privadas en el País tienen esquemas lineales de gestión administrativa la aplican con más responsabilidad a sus clientes, en las instituciones financieras públicas la atención al usuario lo realizan por

competir con estas entidades bancarias, son entidades que entregan los mismos productos financieros con la única diferencia que la ofertan con poca calidad en la atención de sus productos a los clientes.

El Banco Nacional de Fomento está orientado a integrarse, administrar, ofrecer y solventar las necesidades financieras a un amplio sector de la población productiva y comercial del país, ubicándolo en entidad financiera que se encuentra distribuida a nivel nacional, convirtiéndose en la banca más antigua que da servicios financieros y económico al entregar sus diferentes productos financieros con la otorgación de préstamos en sus diferentes líneas de créditos, Pólizas a plazo, servicios de depósitos en cuentas corrientes y ahorros, a sus clientes se les hace entrega de una tarjeta de débito convirtiéndolos en tarjetahabientes.

El Banco Nacional de Fomento sucursal El Empalme está supeditada a los constantes cambios de gerentes, el corto periodo administrativo les impide desempeñar su gestión fallan con las metas establecidas por los entes superiores, por tratar de cumplir hacen que los tramites salgan de su proceso normal sin importar la sobrepoblación de personas que optan por préstamos causando irrespeto a los usuarios que continuamente acuden a las oficinas de esta institución, notan la existencia favoritismo al amigo y conocido que se convierten en nuevos clientes, este desorden hace que se acumulen los clientes en las pocas ventanillas afectando sus actividades diarias por la pérdida de tiempo, como en las otras áreas departamentales sin importar el espacio reducido con que cuenta esta entidad, el exceso de clientes en las ventanillas se ve impedido sus hacer uso de su dinero depositado por cuanto la sucursal está limitada en dotar el servicio de cajeros automáticos, estos inconvenientes se ve reflejado en la mala calidad de servicio por los constantes comentarios desfavorables que realizar los interesados.

Cabe indicar que el BNF atiende a sus clientes con todos sus productos financieros que está autorizado a otorgar cuando le solicitan, tanto en las líneas crediticias, como en la administración de los fondos de los saldos de las cuentas de ahorros y corrientes. Así las autoridades en casa matriz continúan modernizando sus instalaciones y equipos informáticos, especialmente en lo referente al acceso de tecnología en sus sistemas, la sucursal en el Empalme motivo de estudio no ha sido favorecida de estas tecnologías y reingenierías su espacio se torna reducido al aumento que aumenta el volumen crediticio que tiene por temporada de siembra sea en verano e invierno como también los programas que el Gobierno Nacional impulse, cuenta con tres ventanillas dentro de las instalaciones bancaria que abastece la afluencia de clientes, esta institución tiene mucha demanda de público por las ventanillas pese a que cuenta con un número limitado de espacio y personal, tratan de cumplir su servicio aunque se vea afectado en su calidad por que laboran fuera de su horario establecido sin ser reconocido estos esfuerzos.

En la visita de observación se pudo constatar que existe cambio de Gerente el mismo que con su capacidad gerencial trata de dar facilidades a su clientela y a sus colaboradores pero le es imposible satisfacer la gran demanda, continúan las largas filas dentro de las instalaciones, tiene que soportar clientes disgustados, enojados y molestos por la demora en la atención que brindan. Ha realizado conversatorios con las autoridades respecto a la activación del uso de los cajeros automáticos y del sistema de Banred que en la actualidad se encuentra caducado desde hace 2 años sus clientes no pueden utilizar sus tarjetas de débito, como una de las soluciones para bajar el volumen de usuarios del interior de la oficina sería la renovación del sistema operativo, dará facilitar el retiro de sus ahorros del dinero en efectivo de sus saldos el uso de los cajeros automáticos que estarán disponibles las 24 horas del día, Debe competir con la Banca privada del sector y así cumplir con eficiencia y eficacia las gestiones administrativas a la actualmente desempeña.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

“La Administración de los productos financieros que ofrece a sus clientes el Banco Nacional de Fomento del cantón El Empalme, incide negativamente en la calidad de servicio producido por el exceso de público dentro de las instalaciones, la demora en la atención por ventanillas al realizar transacciones y la inhabilitación del Cajero Automático”.

1.3.1. Problema General

¿Qué impacto tiene la gestión administrativa de los productos financiero, en la calidad del servicio y que efecto produce a sus clientes la atención en las ventanillas y la inhabilitación del Cajero Automático el Banco Nacional de Fomento del cantón El Empalme?

1.3.2. Problemas Derivados

¿Qué procesos de gestión Administrativa realizan los funcionarios del BNF en la atención de los clientes del cantón El Empalme sobre sus productos financieros vigentes?

¿Cómo afecta la calidad de servicio a los clientes en el interior de la institución?

¿Qué efecto produce la inhabilitación del Cajero Automático del BNF en el proceso de entrega de efectivo?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Esta investigación se la realizó en las instalaciones del Banco Nacional de Fomento sucursal El Empalme, ubicado en las calles Vicente Rocafuerte y Eloy

Alfaro, se evaluó la gestión administrativa de los productos financieros que afectaban a sus clientes que hacen uso de los servicios, en préstamos, pólizas, depósitos, retiros, uso de las tarjetas de débito que otorga la Institución bancaria entre otros productos y servicios.

Campo: Gestión Administrativa

Área: Financiera

Aspecto: Socio-económico

Sector: Clientes del Banco Nacional de Fomento

Tiempo: Periodo 2013-2014.

Problema: ¿Qué impacto tiene la gestión administrativa de los productos financiero, en la calidad del servicio y que efecto produce a sus clientes la atención en las ventanillas y la inhabilitación del Cajero Automático el Banco Nacional de Fomento del cantón El Empalme?

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Evaluar la administración de productos financieros en el Banco Nacional de Fomento sucursal El Empalme y su incidencia en la calidad de servicios de sus clientes, en el periodo 2013-2014.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Analizar la Gestión Administrativa de los productos financieros que oferta el Banco Nacional de Fomento sucursal El Empalme durante el periodo 2013-2014
- Investigar la calidad de los servicios financieros que otorga el Banco Nacional de Fomento sucursal El Empalme.

- Determinar el volumen de efectividad y productividad de los productos financieros otorgados por el BNF en el Cantón El Empalme.
- Diseñar un Plan de Integración de cajeros automáticos para el Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La investigación se justifica a partir del análisis de la gestión realizada en la Administración de los productos financieros durante el periodo 2013-2014 y su incidencia en la calidad de servicios de los clientes del Banco Nacional de Fomento sucursal El Empalme y desarrollar todas las alternativas de solución que permitieron el diseño de un plan de Integración de cajeros automáticos para el BNF.

El BNF sucursal El Empalme tiene el compromiso de fomentar el desarrollo socio-económico de sus clientes existentes y los que se beneficien con todos productos financieros que oferta esta institución siendo su mayor fortaleza la concesión de préstamo para aportar la reactivación económica en el cantón, así también la administración de los saldos en las cuentas corrientes y ahorros, como los clientes que poseen y mantienen activas sus Tarjetas de Débito con el uso de los Cajeros.

La presente investigación muestra el impacto que tiene la gestión administrativa, la calidad de servicio que reciben sus clientes en los productos financieros la utilización del Cajero Automático como participación económica y financiera en el cantón El Empalme y sus alrededores mediante la oferta directa de todos los productos que proporciona esta institución, alcanzar eficiencia en la atención de calidad de sus servicios al interior en forma personalizada en las ventanillas que posee esta institución. Debe competir institucionalmente con el uso del cajero automático, así como el servicio que proporciona la Banca Privada.

En el BNF sus productos es la concesión de préstamos, la administración de sus depósitos en las cuentas corrientes y/o de ahorros que mantienen, el sistema de la red para la utilización de las tarjetas de débitos como oferta de automatización como aporte a la matriz productiva, el progreso agrícola, pecuaria, empresarial, industrial, comercial y consumo, como medio de obtener dinero de sus depósitos y aportar en la productividad económica en beneficio del cantón, con la gestión del plan de integración de cajero automático se descongestionará la atención directa del retiro de dinero por ventanilla y poder hacerlo con la utilización de las tarjetas de débito en los cajeros automáticos a cualquier hora del día de los depósitos que mantienen los clientes de la institución, ya que sus usuarios no se limitarán en hacer las inversiones respectivas según el caso a sus necesidades. Contribuirá al aporte directo en el desarrollo de las actividades económicas, empresariales y comerciales.

Participa con los entes bancarios locales privados, con este análisis de los productos financieros y la calidad de atención a sus clientes se describe en el plan de integración propuesto para el Banco Nacional de Fomento sucursal El Empalme, sus administradores tomarán las mejores decisiones para la solución de la problemática motivo de investigación como aporte al crecimiento institucional por que muestra cómo alcanzar los indicadores de su visión de consolidarse como la institución articuladora del desarrollo, mediante la provisión de servicios financieros confiables, eficientes y eficaces.

1.7. CAMBIOS ESPERADOS CON LA INVESTIGACIÓN

Los retos de mayor relevancia de la investigación es demostrar que el Plan de Integración de Cajeros Automáticos del Banco Nacional de Fomento sucursal El Empalme obtenga beneficios mutuos, por lo que se espera conseguir los siguientes cambios:

Qué los procesos de gestión Administrativa realizadas por los funcionarios del BNF sea de calidad con la participación profesional como colaboradores involucrados en la atención de los clientes del cantón El Empalme sobre sus productos financieros que ofertan.

Que se tomen decisiones acertadas en la productividad sobre el volumen de transacciones u operaciones por ventanillas dentro de la entidad para que se no resulte afectada la calidad de servicio que les brindan a los clientes en el interior de la institución.

Que con el uso del Cajero Automático en el BNF sucursal El Empalme contribuya a su clientela en el uso frecuentemente de las Tarjetas de Débito al entregar dinero en efectivo las 24 horas del día durante todo el año, porque es necesario que los índices de eficiencia sean competitivas en la calidad de servicio que brinda el BNF.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

Los libros no están hechos para pensar, sino para ser sometido a investigación.

Umberto Eco.

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Administración.

Es el proceso para conseguir que se hagan las cosas Con eficiencia eficacia, mediante otras personas y junto con ellas, la palabra proceso se refiere a las actividades primordiales que desempeñan los gerentes, normalmente se centran en cuatro lineamientos básicos de planear, organizar, dirigir y controlar manejándolas al mismo tiempo porque están relacionados entre sí y son interdependiente (ROBBINS, 2009)

2.1.1.1 Administración Operativa.

Es el área de la administración de las empresas dedicadas tanto a la investigación como la ejecución de todas aquellas acciones tendientes de generar el mayor valor agregado mediante la planificación, organización, dirección y control en la producción tanto de bienes como de servicios, destinado todo ello a aumentar la calidad, productividad, mejorar la satisfacción de los clientes, y disminuir los costes, a nivel estratégico el objetivo de la Administración Operativa es participar en la búsqueda de una ventaja competitiva sustentable para la empresa. El nivel operativo es el que lleva a cabo las tareas, que realiza las actividades para el cumplimiento de las metas, que realiza los procesos (ROBBINS, 2009)

2.1.2 Sistema Financiero

Sistema financiero se constituye uno de los sectores más importantes de la economía en el País que permite proveer de servicios de pagos, movilizar el ahorro y asignar el crédito, limitar, valorar, intercambiar los riesgos resultantes de esas actividades. Varias instituciones como los Bancos, Sociedades Financieras, Mutualistas, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Compañías de

Seguros, Casa de Valores, Almaceneras, etc., prestan servicios, que son usados en diferentes combinaciones por unidades familiares, empresa y gobiernos, mediante todas una serie de instrumentos (dinero, tarjetas de créditos, tarjetas de débitos, bonos, acciones, seguros, etc.).

Este sistema tiene un papel muy importante como intermediario financiero, cuya función principal es canalizar el ahorro hacia la inversión, tomando en cuenta las distintas necesidades del individuo y las motivaciones de ahorristas y de inversores (CHIRIBOGA, 2009)

Servicios Financieros: En finanzas incluye los préstamos de dinero, las acciones de las empresas de carácter mundial, transaccionales o no, y el flujo de capital que impulsa el intercambio comercial. Corresponde a una actividad comercial, prestadora de servicios de intermediación relacionado al ámbito de la generación de valor a través del dinero.

Las actividades que incluye este sector son principalmente en los Bancos e instituciones financiera, los Servicios bancarios y otros servicios financieros como Seguros, Compañías de Seguros generales, de créditos, mercados de valores, bolsa de comercio y casas de cambio (DICCIONARIO, 2015)

2.1.2.1 Producto Financiero.

El enfoque producto, en el cual el factor capital y trabajo son combinados para obtener ciertos niveles de productos medidos como transacciones de crédito y de depósitos. De otro lado, existe el enfoque llamado de intermediación, en el cual se definen los depósitos como factor y los créditos e inversiones como productos (ESTRADA, 2004)

Los productos financieros son todos aquellos servicios que satisfacen la demanda de financiación externa de las empresas y de las personas naturales

que representa la oferta de las instituciones financieras. Un producto financiero es todo servicio de financiación que las entidades financieras ofrecen a sus clientes, con la finalidad de proporcionarles los fondos precisos para el desarrollo de su actividad y la cobertura de sus necesidades de inversión.

Los elementos que las entidades financieras pongan al servicio para captar su ahorro y rentabilizarlo es el precio que las empresas pagan por la obtención de los productos financieros se denomina “precio del dinero”, y es el tipo de interés que se asocia a toda operación financiera. Puede definirse como el diferencial entre el capital que la empresa recibe al contratar un producto financiero y el que posteriormente devuelve a la entidad financiera (RODRIGUEZ, 2008)

Conjunto de documentos que se negocian en los mercados financieros representativos de operaciones de crédito, endeudamiento, préstamos, etc., y que vienen instrumentados a través de obligaciones, bonos, deuda pública, efectos comerciales, etc (CONTABILIDAD, 2002)

2.1.2.2 Sistema Bancario.

Es el conjunto de instituciones financieras que realizan intermediación en el mercado financiero, captan recursos del público para obtener fondos con el fin de utilizar recursos en operaciones de crédito o de inversión. Su estructura es de banca múltiple, pues puede operar en cualquier actividad y en cualquier plazo, permitiendo mejorar la competitividad que impone la globalización de la economía (CHIRIBOGA, 2009)

2.1.2.2.1 Depósitos

El Banco podrá recibir depósitos monetarios, de plazo menor, de plazo mayor y de ahorro (BNF, 2015)

2.1.2.2.2 Líneas de Créditos

Las Líneas de créditos se podrán otorgar a personas naturales o jurídicas legalmente constituidas, que sean calificadas como sujetos de crédito por el BNF y categorizadas dentro de las clases A y B, de conformidad con el Instructivo de Calificación de Clientes. Se financiará las siguientes actividades: agrícola, forestal, pecuaria, pequeña industria, artesanal, pesquera artesanal, turística, comercial, movilización de productos agropecuarios, servicios, y; compra de locales comerciales (Reglamento, 2015)

2.1.2.2.3 Préstamos

Un préstamo es algo que se presta; es decir, algo que se entrega a un individuo bajo la condición de que éste debe devolverlo en el futuro. Si, por su naturaleza, no se puede devolver aquello que se recibió, se debe entregar algo equivalente. Cuando lo prestado es dinero, préstamo es sinónimo de crédito (Pallerola, 2013)

2.1.2.3 Sociedades Financieras

Entidades financieras, que pueden realizar las operaciones financieras facultadas a los bancos que los rigen (CHIRIBOGA, 2009)

2.1.2.4 Entorno financiero.

Uno de los principales retos a los que se enfrentan las empresas de servicios financieros es el cambio y la aceleración en el ritmo de cambio. El entorno cambia y lo hace a ritmo creciente, y la forma de obtener valor en el mercado cada vez, más rápidamente. La adaptación a las circunstancias cambiantes del entorno o medio exterior es necesaria para la supervivencia. En consecuencia los directivos deben vigilar permanentemente el entorno de los negocios para

que las entidades financieras se adapten rápidamente a las variaciones que se produzcan (es decir, se comporten de manera "homeostática" en terminología de Boulding) y no peligre la estabilidad.

El análisis del entorno y su previsible evolución es el primer paso necesario en cualquier método de diseño en estrategias. El gestor bancario debe conocer cuáles van a ser los impactos de los cambios previstos en el negocio, observar los movimientos de la competencia y adaptar la estructura productiva en la situación futura (MUÑOZ, 2007)

2.1.2.5 Cuentas Financieras

Son aquellas en las que los fondos en ellas depositadas se colocan por cuenta del depositante en activos financieros públicos o privados con elevada liquidez, bien por negociarse en mercados secundarios organizados, bien por gozar de cobertura por parte de las entidades de crédito que aseguran esa liquidez (CHIRIBOGA, 2009)

2.1.2.5.1 Cuentas Bancarias.

En el ámbito financiero se lo conoce como Contrato entre un banco y el cliente a través del cual este último se compromete a depositar una suma de dinero a cambio de la cual tiene derecho a retirar sus fondos cuando lo requiera. Existen cuentas de ahorro y corrientes (BERNAL, 2006)

2.1.2.5.2 Cuenta de Ahorro.

Es un documento similar a la cuenta corriente tiene la peculiaridad de que contra ella no se pueden girar cheques, su movimiento ha de realizarse a través de imposiciones y reintegros en efectivo (BERNAL, 2006)

2.1.3 Banco.

Se la denomina como una Sociedad Anónima cuyo principal objetivo es trasladar recursos de personas con exceso de liquides a aquellas que necesitan dichos dineros para financiar sus inversiones. El Banco capta utilidades mediante la intermediación financiera de acuerdo al volumen de recursos que los obtiene a un costo inferior del que cobra a quienes los demandan. La capacidad de generación de recursos productivos por los bancos está limitada por el monto de su capital pagado y reservas patrimoniales (CHIRIBOGA, 2009)

Banco o sistema bancario es el conjunto de instituciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero.

Este autor lo considera como un establecimiento público de crédito, descuento, emisión, hipoteca, etc. El término universal de banco se lo denomina a toda institución que se dedique al negocio de recibir dinero en depósito y captación en custodia y darlo a su vez en préstamo (LAGARD, 2014)

2.1.3.1 Dinero.

Medios de cambios pago generalmente aceptados y que se expresan por referencia a una unidad de cuenta determinada. Se usa en el contexto de la economía y las finanzas, las funciones más importantes del dinero son las de medio de cambio, depósito de valor y unidad de cuenta (BRICEÑO, 2011)

Sus definiciones operativas más comunes de dinero (M):

$$M_1 = \text{Billetes y Monedas en circulación} + \text{Depósitos a la vista}$$

$$M_2 = M_1 + \text{Depósitos de Ahorros y/o plazo}$$

2.1.4 Cajeros Automáticos.

Los Cajeros Automáticos son equipos automatizados con el que maneja la recepción y la entrega de dinero en efectivo, se realizan consultas de saldos y algunas operaciones sobre los diferentes servicios que ofrece una institución bancaria, entregando al usuario de la operación en un mínimo de tiempo.

Se considera una Caja externa de la que disponen algunas sucursales bancarias, o situadas en otros lugares y gestionadas por dichas sucursales, que dispone de un terminal conectado a la central que permite la retirada o ingreso de dinero, la consulta de saldos, la realización de transferencias, de débito o crédito, utilizando una clave personal (LAGARD, 2014)

2.1.4.1 Servicios de los Cajeros Automáticos.

Los servicios que ofrecen los cajeros automáticos varían de acuerdo con cada funcionamiento de las instituciones financieras que lo ofrece y el tipo de cuenta del usuario (LAGARD, 2014)

- Retiro de efectivo
- Consulta de saldos
- Consulta de últimos movimientos
- Depósitos
- Pagos de Tarjetas de Crédito
- Transferencia de Fondos

2.1.4.2 Utilidad de los Cajeros Automáticos

Los Cajeros Automáticos de hoy en día no solo son máquinas que se puede utilizar para acceder a dinero en efectivo. En algunos de ellos puedes transferir

fondos entre cuentas, comprar acciones, consultar saldos de cuentas e incluso comprar, con una tarjeta de débito o de crédito y una contraseña.

Al insertar la tarjeta de crédito o débito, se digita una clave personal conocidas como Número de Identificación Personal (NIP), y se procede a realizar las instrucciones que aparecen en la pantalla y que llevan al usuario realizar las operaciones que desea.

Existe Red de cajeros automáticos a nivel nacional e internacional, que ofrece la posibilidad de utilizar cualquiera de ellos, independientemente del banco donde se tenga la cuenta bancaria (LAGARD, 2014)

2.1.4.3 Ventaja de los Cajeros Automáticos

La principal ventaja de utilizar un Cajero Automático es el hecho de que puedes tener acceso al dinero en efectivo de tu cuenta bancaria cada vez que lo necesites. Si en algún lugar existe un cajero automático y posee la tarjeta de cajero, se podrá acceder a obtener dinero en efectivo al instante (LAGARD, 2014)

2.1.4.4 Componentes de los Cajeros Automáticos

La estructura de un cajero automático la compone la compone un gabinete exterior de lámina de acero para su instalación al interior de un edificio o cubículo destinado para este fin, contiene una caja fuerte para proteger el efectivo que reciben y entregan a la vez que está protegida con cerraduras de alta seguridad (LAGARD, 2014)

Un cajero automático se compone principalmente de:

- Un dispositivo para el reconocimiento y validación de billetes

- Una computadora
- Una pantalla
- Una Impresora de comprobantes

2.1.4.5 Seguridad de los Cajeros Automáticos

La seguridad que los cajeros automáticos ofrecen a los bancos para el manejo del dinero y de las operaciones que en él se realizan, se da a la alta tecnología que utilizan, poseen un sistema de monitoreo de funcionamiento de cada cajero, su seguridad consiste en detectar las fallas activando la alarma incorporada en los sistemas centrales del banco, o desde el lugar que se tenga designado para el control y monitoreo de los cajeros (LAGARD, 2014)

2.1.5 Tarjetas.

Es una pieza rectangular de cartón o plástico, entre otros materiales posibles, que muestra alguna inscripción, logo o una combinación de ambos para representar a una persona física o empresa (SUPERINTENDENCIA, 2014)

2.1.5.1 Tarjetas de Débito.

Las Tarjetas de Débito son conocidas como el dinero electrónico, en la medida en que es una forma de almacenaje de dinero y actúa como medio de pago electrónico. También la Tarjeta de Débito puede ser vista como el dinero plástico, debido a esta compuesta con material plástico y una cinta magnética. Estas características dependerán de la identidad bancaria que emita las tarjetas (SUPERINTENDENCIA, 2014)

2.1.5.2 Administración de Tarjetas de Débito.

Son actividades operativas internas de la institución financiera, destinadas a garantizar el correcto uso del monto disponible de los cuenta ahorristas, cuenta correntistas y dueños de una cuenta básica. Es una transacción básica por cuanto se deriva del servicio de emisión de la tarjeta de débito que ya está cargado en los costos de emisión (SUPERINTENDENCIA, 2014)

2.1.5.3 Emisoras de tarjetas

Instituciones financieras de servicios financieros, autorizados a emitir y comercializar tarjetas de crédito y débito, la que es un mecanismo diseñado para habilitar y potenciar la capacidad de consumo per cápita. Su finalidad es suministrar financiación inmediata y rápida, preferencialmente en el marco de consumo inmediato, el cual por principio, no debe ser rebasado por el sistema (CHIRIBOGA, 2009)

2.1.5.4 Tarjetahabitantes.

Persona poseedora de tarjeta de crédito o débito (BANCOS, 2015)

2.1.6 Cliente.

Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios (SUPERINTENDENCIA, 2014)

2.1.6.1 Servicio al Cliente.

Servicio es el trabajo realizado por una persona para beneficio de otra, como el conjunto de actividades, también lo define actos o hechos aislados o secuencia de actos trabajados, de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales, puesto a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico y por lo tanto, traen beneficios o satisfacción como factor de diferenciación (VARGAS, 2011)

- **Características del servicio:** Se focaliza en las características del servicio, entendidas como un rango distintivo medible que permite determinar los atributos peculiares de una persona o cosa. El papel primordial se centra en la creación de retos y oportunidades especiales. Los servicios presentan características específicas que van a condicionar la gestión y la calidad desde el mismo momento del diseño y son:
 - La Propiedad.- Los clientes no adquieren la propiedad sino el uso o disponibilidad del servicio.
 - Contacto Directo.- La producción de las empresas se clasifican según el grado de contacto directo con el cliente.
 - Participación del cliente.- En el servicio, producción y consumo son inseparables de modo que el usuario forma parte de aquella y de la presentación, y se realiza en las siguientes funciones:
 - Especificación del Servicio
 - Coproducción
 - Mantenimiento
 - Comercialización del servicio
 - La intangibilidad
 - La inseparabilidad del proceso

- Heterogeneidad
- Caducidad
- Fiabilidad Humana
- Control de Calidad
- Desarrollo y perfeccionamiento del Sistema

2.1.6.2 Valor al Cliente

Es posible que los clientes sean el recurso más importante con el que puede contar una empresa. Como bien se sabe los esfuerzos de todos los integrantes de la organización deben orientarse hacia la satisfacción y el cumplimiento de las expectativas de los clientes (CANTÚ, 2011)

2.1.7. Calidad

Abarca todas las cualidades con que cuenta un producto o un servicio para ser de utilidad a quien lo emplea; o sea, un producto o servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades de los usuarios, entre estas características se debe mencionar sus funciones operativas (velocidad, capacidad, etc.) el precio y la economía de uso, la durabilidad, seguridad, facilidad y adecuación de uso, que sea simple de manufacturar y de mantener en condiciones operativas (CANTÚ, 2011)

2.1.7.1. Medición de la Calidad

La calidad no se puede definir con precisión sin cuantificarla, las mediciones físicas y químicas, se han preparado baterías de muestras estándar, así como evaluaciones de paneles, ensayos de calificación y estudios de mercado, y han avanzado otras formas de ensayos sensoriales que deberían estudiarse.

Los métodos de medición de la calidad son:

- Unidad de Garantía
- Límites de Tolerancia
- Control de calidad por atributos.
- Control de calidad por Variables

Unidad de Garantía: Una buena cuantificación de la calidad representa unos conocimientos útiles para la empresa y permite que el control de la calidad avance con fluidez. Pero lo que está claro es que la alta dirección de una empresa es responsable de indicar los métodos y las normas que hay que utilizar para evaluar la calidad.

Límites de Tolerancia: Serna valores para la calidad considerada aceptable los que caen dentro de los citados límites.

Control de calidad por atributo: Este control no se la puede medir con variables numéricas, en unos casos por que corresponden a aspectos cualitativos y en otros porque supondría un coste elevado.

Existen varios tipos de medida de calidad clásicas:

- La fracción (porcentaje)
- Unidades defectuosas (p)
- El Número de unidades defectuosas (np)
- El número de promedio de defectos por unidad de inspección (u)
- El número total de defectos

Control de calidad por variables: Se realiza el control de calidad sobre una característica de calidad medible (longitud, resistencia, etc.) (VALDERREY, 2013)

2.1.7.2 Eficiencia

Eficiencia es un indicador que se refiere a la relación entre los insumos o recursos consumidos y los productos obtenidos. La eficiencia compara la relación insumo/producto con un estándar pre establecido. Puede aumentar a medida que produce mayor número de unidades de producto para cada unidad de insumo. La eficiencia de una operación se encuentra influenciada no sólo por la cantidad de producción sino también por la calidad y otras características del producto o servicio ofrecido. Es la relación entre los productos en términos de bienes, servicios y otros resultados, y de los recursos utilizados hasta producirlos o terminarlos. La dependencia entre los bienes o servicios producidos y los recursos utilizados es una operación eficiente cuando produce al máximo de producto para una cantidad dada de insumos y no requiere del mínimo de insumos para cantidad de producto determinada y calidad. Tiene un propósito de incrementar la productividad en la empresa (ÁLVAREZ, 2012)

$$Eficiencia = \frac{\text{Resultados Planificados}}{\text{Resultados Utilizados}}$$

La eficiencia mide la capacidad administrativa de producir al máximo los resultados con el mínimo de recursos, de energía y de tiempo posible.

Los indicadores de eficiencia pueden ser los siguientes:

:

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	VARIABLES FUNDAMENTALES
EFFECTIVIDAD. El grado de cumplimiento del de producción. Este factor puede estar afectado por causas relacionadas tanto a la efectividad de equipos como a los que administran el proceso. El indicador es medido porcentualmente (%)	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilidad de las instalaciones.• Eficiencia de los equipos.• Efectividad en la logística.
$Efectividad\ en\ el\ Uso\ de\ las\ Instalaciones = \frac{\text{Volumen Producido}}{\text{Volumen Programado}} \times 100$	

2.1.7.2.1 Indicadores de efectividad

Efectividad se la puede cuantificar por el logro de meta, es sinónimo de eficacia y se le define como "la capacidad de lograr el resultado que se desea". Los indicadores de eficacia o efectividad, tienen que ver con hacer de la realidad un intento o propósito, y se encuentran relacionados con el cumplimiento del ciento por ciento de los objetivos planteados. No existen modelo único se pueden diseñar los siguientes indicadores de efectividad (ÁLVAREZ, 2012)

$$Efectividad = \frac{\text{Resultados Alcanzados}}{\text{Resultados Planificados}}$$

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	VARIABLES FUNDAMENTALES
APLICACIÓN: Indica el uso racional de lo producido, con base en la capacidad nominal o Planificado. El indicador es medio porcentualmente (%).	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilidad.• Eficiencia en lo operativo.• Efectividad en el trabajo.• Capacidad de las instalaciones.
$\text{Uso de la capacidad } Instaladas = \frac{\text{Volumen de Producción}}{\text{capacidad } Instaladas} \times 100$	

2.1.7.3 Eficacia

La eficacia se la considera con el grado en que son alcanzados, en forma continuada, los objetivos y los efectos esperados de una empresa. También se puede entender por eficacia el grado de cumplimiento de una meta, la que puede estar expresada en términos de cantidad, calidad, tiempo, costo y otros más.

Es muy fundamental que la organización cuente con una planificación definida, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable y oportuna la situación en un momento determinado y los desvíos respecto a las metas proyectadas. Si no existiera plan, difícilmente se podrá medir la eficacia. "La eficacia organizacional se refiere a la capacidad total de

la entidad y las interacciones dentro de la planificación estratégica, estructuras y procesos administrativos y los recursos humanos y financieros, todos en relación con las metas de la organización y el ambiente externo” (ÁLVAREZ, 2012)

$$Eficacia = \frac{\text{Resultados Alcanzados}}{\text{Resultados Esperados}} \times 100$$

2.1.7.3.1 Indicadores de Eficacia

Eficacia tiene relación 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 planificados (ÁLVAREZ, 2012)

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	VARIABLES FUNDAMENTALES
GRADO DE CUMPLIMIENTO de los objetivos de un programa	<ul style="list-style-type: none"> • Producto que entregan los programas o los servicios. • Los usuarios quienes se dirigen (números y características) • Los Objetivos principales o estratégicos son los logros que se pretende obtener, mejorar, ampliar, optimizar en la empresa • Las Metas específicas con las cuales se realiza el seguimiento (cuándo, dónde, en qué condiciones)
$\text{Eficacia como Razón} = \frac{\text{Cantidad de Unidades Aceptadas}}{\text{Total de unidades producidas}} \times 100$	
$\text{Eficacia como Índice} = \frac{\text{Cantidad de Unidades acetadas}}{\text{Unidades producidas}} \times 100$	

2.1.7.4 Productividad

La Productividad se asimila al concepto de rendimiento, es decir, al cociente de producción por tiempo de trabajo. Esta definición es incompleta, pues sólo integra un factor de la producción: la mano de obra.

La productividad es una noción sintética. Se trata de la relación entre una producción y la totalidad del medio empleado para realizarla. Las mejoras en la productividad no sólo son resultado de la organización del trabajo, sino también de la aparición de nuevos procedimientos técnicos y del perfeccionamiento de nuevos métodos de gestión (VELASCO Y CAMPINS Juan, 2015)

La productividad, expresión del progreso técnico, es difícil de apreciar a nivel macroeconómico. No todos los sectores se benefician del mismo modo del proceso.

Para hallar la Productividad de un determinado aspecto se hace uso de la siguiente fórmula:

$$\textit{Productividad} = \frac{\textit{Productos o Servicios producidos}}{\textit{Recursos Utilizados}}$$

La productividad laboral mide la relación entre la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo y la producción obtenida.

Existen dos procedimientos para medirla.

- El método más común es aquél que relaciona la cantidad de producto obtenido con el número de horas hombre trabajadas durante un periodo determinado, ya sea en una unidad productiva, en un sector de actividad económica o en un país.

$$\textit{Producción media por hora hombre} = \frac{\textit{Producción}}{\textit{Horas hombre Trabajadas}}$$

- También la productividad laboral puede medirse a través de la relación entre la cantidad producida y el número de trabajadores ocupados. Esta relación permite evaluar el rendimiento de una unidad productiva en un período determinado.

$$\textit{Producción media por trabajador} = \frac{\textit{Producción}}{\textit{Numeros de Trabajadores}}$$

Para determinar la Productividad de la Mano de Obra en una empresa se necesita de Indicadores (ÁLVAREZ, 2012)

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	VARIABLES FUNDAMENTALES
PRODUCTIVIDAD DE LA MANO DE OBRA Mide la productividad de la mano de obra y el volumen de producción. El indicador es medido en toneladas por hh-trabajadas.	<ul style="list-style-type: none"> • La Efectividad en el uso de las operaciones. • El Tiempo de trabajo efectivo. • El Cumplimiento del plan de desarrollo y capacitación. • La Eficiencia en la gestión de calidad.
$\textit{Productividad de la mano de Obra} = \frac{\textit{Volumen de Producción Conforme}}{\textit{Horas Hombre Trabajadas}} \times 100$	
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	VARIABLES FUNDAMENTALES
COSTO UNITARIO DE PRODUCCIÓN El Resume la globalidad de los costos incluidos en el proceso de producción como indicador integral.	<ul style="list-style-type: none"> • La Efectividad en el uso de las instalaciones. En cumplimiento de la ejecución presupuestaria. • La Eficiencia en el uso de todos los recursos. • La Administración de los programas en reducción de los costos. • La Eficiencia en la gestión de calidad.
$\textit{Productividad de Capital} = \frac{\textit{Volumen de Producción Conforme}}{\textit{Activo Total Promedio}} \times 100$	
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	VARIABLES FUNDAMENTALES
PRODUCTIVIDAD DEL CAPITAL Mide la productividad de los activos de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • La Efectividad en el uso de las instalaciones. • La Eficiencia en el uso de los recursos. • La Eficiencia en la gestión de calidad. • El Control efectivo de los activos.

2.1.8 Desarrollo Socio Económico.

Es un proceso en el cual nos da como resultado una mejor calidad de vida para los individuos que conforman un país o que están dentro de un mismo territorio, para eso es necesario una explotación racional de los recursos del planeta, siempre y cuando esta sea destinada para beneficio de la humanidad de tiempo presente y futuro (TAPIA, 2014)

2.1.9 Gestión

Del latín Gestio, el concepto hace referencia a la acción y el efecto de gestionar o de Administrar. Gestionar es realizar diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera (PÉREZ, 2007)

2.1.9.1 Gestión Bancaria.

Es sabido que todos estos aspectos señalan la necesidad imperiosa de usar una herramienta que sea capaz de permitir el control y el análisis de los resultados para de esta manera poder tomar las decisiones correspondientes (MUÑOZ, 2007)

2.1.10 Plan

El plan es un documento que indica las alternativas de solución a un problema, necesidad o deseo que se plantea en la empresa y la forma de llevarlo a cabo, determinando las acciones a realizar y asignando recursos, tiempos y responsables a cada una de ellas, permite adelantarse a los hechos, a las circunstancias, y a trabajar con la idea visionaria, no tan fácil de aceptar, que el futuro no nace, sino que se hace, se crea.

Plan es la toma anticipada de decisiones destinadas a reducir la incertidumbre y las sorpresas, y a guiar a la acción hacia una situación deseada, mediante una instrumentación reflexiva de medios (OSORIO, 2007)

Un plan es un instrumento de carácter técnico político en el que de manera general y en forma coordinada se encuentran: lineamientos, prioridades, metas, directivas, criterios, disposiciones, estrategias de acción, financiamiento, y una serie de instrumentos con el fin de alcanzar las metas, alcances, y objetivos propuestos. El plan aspira a una gestión materializada y por lo tanto debe consolidarse a través de programas y proyectos. De donde debe presentar acciones concretas que busquen conducir la actualidad hacia el futuro con propósitos predeterminados.

El Plan como la gestión materializada en un documento, con el cual se proponen acciones concretas que buscan conducir el futuro hacia propósitos predeterminados. Es un documento donde se indican las alternativas de solución a determinados problemas de la sociedad y la forma de llevarlo a cabo determinando las actividades prioritarias y asignando recursos, tiempos y responsables a cada una de ellas.

Plan es el término de carácter más global por su carácter general. Siendo el eje rector del cual se originan y enmarcan los programas y proyectos. Tiene por finalidad trazar el curso deseable y probable del desarrollo nacional o de un sector (económico, social o cultural).

El plan es el parámetro técnico-político en el que se enmarcan los programas y proyectos, es decir, se convierte en el marco de referencia direccional de la entidad o dependencia. Si bien un plan agrupa programas y proyectos, su formulación se deriva de propósitos y objetivos más amplios que la suma de los programas y proyectos (UNAN, 2008)

2.1.10.1 Planes de Acción

Un plan de acción es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto (FERNÁNDEZ, 2008)

2.1.10.2 Plan de Integración

Plan de Integración recoge la voluntad de hacer que algo único, unificado, pase a asumir a distintas partes, desempeñando las funciones que hacían dichas partes de un modo conjugado. El plan puede ser integral o sectorial y en distintos niveles (comunal, urbano, local, regional y o nacional. Tomando conceptos del diccionario de la real academia española integrar significa, constituir un todo, completar un todo con las partes que faltaban, hacer que algo o alguien pase a formar parte de un todo (ABRIL, 2011)

2.1.10.2.1 Modelos de Integración

No existe modelo único de integración a pesar que lógicamente las coincidencias entre uno y otros modelos van a ser muchas, lo cierto es que lo único será que todos tendrán un mismo fin.

Unificar todos los elementos que sean compatibles entre sí y hacer que las especificaciones exigidas por lo que regulan cada uno de un modo conjunto mediante los elementos integrados.

La realidad actual es que un gran número de empresas cada vez están integrando en mayor o menor medida sus sistemas, mediante la actuación de su propio personal, debidamente formado, o el asesoramiento e intervención de alguna consultora externa, las empresas pueden encontrar más modelos o

directrices de apoyo para el diseño, implantación y mantenimiento. Las personas que alcancen un grado de capacitación suficiente para poder producir un modelo similar en empresas reales, que les permita obtener garantías de una integración auténtica y eficaz (ABRIL, 2011)

2.1.10.2.2 Los Procesos empresariales y la integración

Una operación de procesos puede tener efectos en la calidad del producto, pero también puede repercutir en el personal o el medio ambiente, También existen algunas actividades que afectan a los procesos productivos para mejorar la productividad o la calidad de los productos, será en ellos donde debemos fijarnos para terminar las interacciones, sinergias o interferencias de calidad y salud laboral, en la medida de lo posible unificar los procedimientos de intervención sobre las mismas que proponen las diferentes normas de gestión.

En la integración de los sistemas las organizaciones pueden alcanzar diversos grados, que se pueden resumir en dos categorías:

- Integración de Políticas, e
- Integración de procesos

El Modelo de Integración se basará en la integración por procesos (ABRIL, 2011)

2.1.10.2.3 El éxito para la implementación de un sistema de integrado.

Para tener garantías que se cumplirá los fines establecidos será necesario:

- Garantice la calidad del producto desde el punto de vista técnico y económico.

- Garantice la protección, mediante el control.
- Garantice la protección de las personas que intervienen el proceso productivo, mediante una adecuada y eficaz prevención.
- Medida de la satisfacción del cliente a la hora de establecer los planes estratégicos y operativos de la empresa.

Además si queremos que el proceso de implantación tenga éxito, es preciso:

- Tomar en cuenta a las personas implicadas en el proceso
- No olvidar que la implementación integrada requiere un cambio cultural previo de la organización para el cual se debe estar preparada.
- Una dirección que apueste de modo decidido a un ritmo adecuado de trabajo para ponerla en marcha.
- Establecer en la empresa canales adecuados de comunicación
- Crear grupos de trabajo para fomentar la colaboración y participación de todos en el proceso de integración.
- La Integración supone un esfuerzo continuado y de larga duración, es una labor lenta pero constante.
- Cuando se implanta el sistema integrado no debemos pensar que todo culmina, debe ser dinámico, se debe adaptar a los cambios permanentes del mundo, no puede perder su eficiencia, la organización deje de ser competitiva (ABRIL, 2011)

2.1.11 Política monetaria, cambiaria, crediticia y financiera.

La formulación de las Políticas monetarias, crediticias, cambiaria y financiera es facultad exclusiva de la Función Ejecutiva y se instrumentará a través del banco central. La ley regulará la circulación de la moneda con poder liberatorio en el territorio ecuatoriano (CONSTITUCIÓN, 2008)

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

De acuerdo con (MARCILLO, 2012) existe un recurso único que es el factor humano quien promueve y diferencia el servicio otorgado a los clientes de una institución sin importar el giro de negocio en el que se desenvuelva, pues como lo menciona Karl Albrecht en su libro Gerencia de Servicio, “el servicio ya no es un subproducto, simplemente mueve dinero”, particular por el cual las instituciones han volcado su interés pues el servicio proporcionado al cliente es el único diferenciador con el cual una institución puede distinguirse de un competidor.

Según (GUAYANA, 2012) en la investigación sobre preferencias en el uso de productos y servicios que ofrecen las instituciones del sistema financiero ecuatoriano en la ciudad de Ambato presenta información detallada sobre los órganos reguladores, alcances y regulaciones de la Ley general de las instituciones financieras un 8%, análisis por plaza y subsistema un 6%, su importancia, desarrollo y caracterización de la banca privada 46%, cooperativismo 35%, mutualismo y la banca pública con su descripción, evolución de captaciones y de colocaciones. En la Banca Pública existió un crecimiento del 33% con relación a los años 2009 al 2010.

Según (TAPIA, 2014) en su estudio realizado indica que el incremento en los años 90 con la telefonía móvil, abriendo mercado en el año 96 con el uso de las tarjetas de crédito, ya en el año 2000 a nivel mundial se introdujo las tarjetas de débito, tarjetas de cinta magnética e inteligentes. Además debemos considerar que hoy en día, que persona no tiene en sus documentos, un material que se ha vuelto imprescindible para toda la sociedad.

La **Superintendencia de Bancos** (SUPERINTENDENCIA, 2014) nos indica que la institución vigila que los bancos cumplan con el sistema de protección

de datos, e insta a los clientes a reclamar cuando entiendan que han sido afectados. Los pasos para resolver un fraude incluyen varios entes, como el mismo banco.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 Constitución Política de la República del Ecuador (2008)

Art. 308 Sistema Financiero: Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura.

La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia.

Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía. (CONSTITUCIÓN, 2008)

2.3.2 Superintendencia de Bancos del Ecuador

Art. 9.- Derecho a la Información de Productos y Servicios Financieros: Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero, especialmente en los aspectos financiero, legal, jurídico, operativo, fiscal y comercial, entre otras, incluyendo sus riesgos asociados:

9.1 La información, sobre los productos y servicios financieros, deberá estar al alcance del usuario del sistema financiero antes, durante y después de las respectivas prestaciones y deberá ser elaborada considerando el grado de educación financiera, sea este, usuario directo o indirecto de la institución financiera;

- 9.2** Recibir una exposición clara de las condiciones y procedimientos establecidos en el contrato y otros instrumentos a fin de evitar errores de interpretación. Los términos deberán expresarse con claridad y en idioma castellano. En caso de duda se aplicarán a favor del usuario;
- 9.3** Conocer en forma expresa, oportuna y suficiente cualquier modificación de los plazos, tasas de interés pactadas, gastos y demás condiciones del contrato, así como la forma de su aplicación, y los efectos de dichos cambios cuando éstos afecten sus derechos;
- 9.4** Conocer, por cualquier medio accesible de manera previa a la ejecución y en el lugar en el cual se adquirió la obligación, la identificación de la institución a la cual se transferirían los documentos y la transferencia que respalda la operación de la cual el usuario es garante directo o indirecto;
- 9.5** Conocer oportunamente y de forma detallada todos los costos financieros y gastos asociados al producto o servicio ofertado, de conformidad con la ley y normativa pertinente, información que deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al usuario ejercer su derecho a elegir antes de formalizar o perfeccionar la prestación del mismo;
- 9.6** Ser informado sobre los costos fiscales reales de los productos y servicios financieros;
- 9.7** Recibir publicidad clara, no engañosa y que no induzca a error, que recoja las condiciones necesarias, completas y adecuadas del producto o servicio publicitado. La publicidad tendrá fuerza vinculante cuando los contratos o los acuerdos, se pacten con base en la oferta publicitaria; y,
- 9.8** Conocer el tipo de cambio de la moneda en la cual se contrate y las condiciones de su fijación posterior (SUPERINTENDENCIA, 2014)

2.3.3 Ley Orgánica del Banco Nacional de Fomento

Art. 34 Representación Legal del Banco: “El Gerente General ejerce la representación legal del Banco, y tiene a su cargo la gestión administrativa y

dirección de las operaciones de la Institución. Es Jefe superior de las dependencias del Banco y su personal”

Art. 35 Entre las atribuciones del Gerente General, está: Ejercer la jurisdicción coactiva que corresponda al Banco, para el cobro de sus créditos. (BNF, 2015)

2.3.4 Contraloría General del Estado

Art. 3 **Ámbito de control:** El ámbito de control de cada unidad guarda relación con las entidades y organismos públicos que conforman los distintos sectores económicos (CONTRALORIA, 2010)

2.3.5 Ley Orgánica de Bancos

La Ley Orgánica del Banco Hipotecario (Banco Nacional de Fomento) y la Ley Orgánica del Banco Central, que afianzaron el sistema financiero del país, así como otras leyes que regularon el manejo de la Hacienda Pública. Desde entonces, se estableció la supervisión de las operaciones bancarias mediante la creación de la Superintendencia de Bancos el día 6 de Septiembre de 1927 (SUPERINTENDENCIA, 2014)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En la investigación es incluso más importante el proceso que el logro mismo.

Emilio Muñoz

3.1 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Método Descriptivo.

Se describió los hechos actuales para determinar la problemática social y económica de los usuarios referente al servicio que reciben los clientes en la concesión de préstamos, la administración que el BNF proporciona a sus saldos, la atención dentro de la entidad y la utilidad que se les da a las tarjetas débitos en los cajeros del Banco Nacional de Fomento.

3.1.2 Método Estadístico.

Permitió determinar el tamaño de la población y relación muestral de estudio, así como también comprobar el desarrollo socio-económico de los usuarios y la medición de la calidad de servicio que ofrece de sus productos financieros del Banco Nacional de Fomento.

3.1.3 Método Propositivo.

Se utilizó este método para elaborar la propuesta que contribuirá a la solución del problema de investigación de la administración de los productos financieros que entrega esta institución, la atención por ventanillas en el momento de hacer transacciones económicas, la utilización de las tarjetas de débito en los cajeros automáticos.

3.1.4 Método Deductivo.

Este método se aplicó a la revisión de resultados desde un plano particular de la administración a lo general de los productos financieros que en esta investigación se utilizó, previo a la determinación de las conclusiones y recomendaciones.

3.2 CONSTRUCCIÓN DE LA METODOLOGÍA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.

3.2.1 Diseño de Investigación

En esta investigación se aplicó un diseño documental y transversal, documental porque se analizó la información escrita sobre los diferentes productos financieros que oferta el BNF en el Cantón El Empalme y el diseño transversal porque la obtención de datos se realizó una sola vez en cada unidad de análisis, aunque se utilizaron dos instrumentos de recolección de información como la aplicación única de cuestionario para encuesta, y entrevista, como instrumento de la investigación.

3.2.2 Instrumentos de la Investigación

El estudio instrumental de investigación científica con la que existen varias técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación.

3.2.2.1 Encuesta.

Esta técnica de recolección de información es usada con gran frecuencia, se fundamentó en un cuestionario o conjunto de preguntas que se prepararon con el propósito de obtener información de la población en estudio.

La encuesta permitió conocer de qué manera la Administración de los productos financieros y su incidencia en la calidad de atención a sus usuarios del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, la mismas que se elaboraron cuestionarios dirigidos a los funcionarios y a los clientes deudores y cuentas correntistas y ahorristas de esta institución del cantón El Empalme.

3.2.2.2 Entrevista.

Esta Técnica fue orientada para establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información, con el propósito de obtener información veraz y precisa.

Se entrevistó a los responsables administrativos del BNF a su principal el Gerente responsable de dirigir la Sucursal El Empalme y a la encargada del manejo de los servicios en el área operativa.

3.2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.3.1 Población.

La Población en estudio fue la totalidad de los elementos, la presente investigación conformado por los funcionarios de la Institución y un total de 1.008 clientes deudores que mantienen cuentas corrientes, de ahorro, como los tarjetahabientes según los datos proporcionado por el Banco Nacional de Fomento en el Cantón El Empalme con corte al primer semestre del 2014.

3.2.3.2 Muestra.

Se procedió a calcular el tamaño de la muestra en la que se utilizó el muestreo probabilístico, para ello fue necesario elegir cuál de las unidades de estudio se utilizaron para el análisis, la población que se seleccionó en nuestro caso fueron los funcionarios administrativos y los clientes del Banco Nacional de Fomento en el Cantón El Empalme, para obtener la cantidad muestral precisa se la aplicación de la fórmula que el autor Tamayo publicó en al año 2000.

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

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

P= Probabilidad de aceptación (0.5)

e= Margen de error (0.05)²

N= Universo Objetivo

Q= Probabilidad de Rechazo (0.5)

Z= Nivel de Confianza (1.96)²

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(1008)}{(0,05)^2(1008 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{(3,6864)(0,5)(0,5)(1008)}{(0,0025)(1007) + (3,6864)(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{(928,9728)}{(2,5175) + (0,9216)}$$

$$n = \frac{(928,9728)}{(3,4391)} = 270,12$$

n = 270 personas

Para la población beneficiaria de los productos financieros se aplicó un grado de certeza del 50%, para obtener una muestra de 270 clientes que poseen cuentas y Tarjetas de Débito en el Banco Nacional de Fomento sucursal El Empalme.

INVOLUCRADOS	ENTREVISTA/ENCUESTA	CANTIDAD
GERENTE	ENTREVISTA	1
JEFE DE SERVICIOS BANCARIOS	ENTREVISTA	1
PERSONAL OPERATIVO	ENCUESTA	14
CLIENTES DEUDORES Y TARJETAHABITANTES	ENCUESTA	270
TOTAL		286

3.3 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

En la ciencia existen diferentes tipos de Investigación y es necesario aplicar sus características para describir las metodologías de la investigación que se desarrolló, se describen como tipo de investigación los siguientes:

3.3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1.1 Investigación Explicativa.

Se utilizó este tipo de investigación de manera ideal para dar una explicación del nivel de incidencia alcanzado en la investigación no experimental. Me permitió evaluar la Administración de productos financiero y su incidencia en la calidad de servicios a sus clientes que proporciona del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.

3.3.1.2 Investigación de Campo.

La presente investigación se realizó en el cantón El Empalme, directamente y personalizada con los clientes beneficiarios de productos financieros del Banco quienes constituyen el objeto de investigación con la finalidad de conocer y describir sus criterios. Esto me sirvió para levantar la información respectiva al sector poblacional, dicha información fue recolectada mediante contacto directo con la población en estudio, se ha garantizado veracidad y confiabilidad en los datos obtenidos.

3.3.1.3 Investigación Documental.

Se aplicó la investigación documental para obtener los documentos como instrumento de partida a través de fuentes bibliográficas se basa en la consulta de libros de fundamentos de la administración, archivos como registros

estadísticos, oficios, circulares, políticas y reglamentos del Banco Nacional de Fomento fue de mucha utilidad los artículos publicados, ensayos, revistas y publicaciones, en la parte legal las Leyes en el sistema financiero ecuatoriano que proporcionaron en archivos de índole público.

3.4 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN EMPÍRICA

La recopilación de los datos se la obtuvo con la aplicación del formato de preguntas por medio de encuesta y entrevista para conocer el criterio de los involucrados y de esta manera fue posible obtener la información necesaria para la ejecución del presente estudio.

3.5 DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA

Con la información obtenida mediante las encuestas se pudo analizar y determinar las conclusiones y recomendaciones. Para tener el estudio del diagnóstico fue necesario que contenga lo que se describe:

- Del Objetivo general se evaluó la administración de los productos financieros que oferta el Banco Nacional de Fomento sucursal El Empalme.
- Se detectó la incidencia en la calidad de servicios de sus clientes.
- Se reflejan los datos Estadísticos 2013 y 2014 proporcionados por la Institución.
- La descripción y características de los productos Financieros que oferta la institución.
- Se describe el volumen del producto con mayor afectación en el servicio de calidad que proporciona la institución.

Se elaboró un escrito dirigido a la autoridad de la institución financiera en la ciudad del Empalme, a fin solicitar y poner en conocimiento el inicio de la investigación para identificar los diferentes productos que otorgan.

Se aplican las normativas legales internas y externas que se encuentran vinculadas con los productos financieros que oferta esta institución a nivel nacional y local, de conformidad con los procesos administrativos que comprende las fases de planificación, organización, ejecución del trabajo y la comunicación de resultados.

Luego se realizó la ejecución del trabajo, en esta fase se aplicó los procedimientos establecidos en las leyes y reglamentos que se ampara esta institución financiera en el País. Al desarrollar los hallazgos relacionados con las áreas y componentes considerados como críticos, se determina los atributos de condición, criterio, efecto y causa que motivaron cada problema identificado.

3.6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Para la realización de la investigación se visitó las instalaciones del Banco Nacional de Fomento en el cantón El Empalme para aplicar los instrumentos de las preguntas de la encuesta misma que se llevó sin mayor novedad.

Al aplicar la observación se verificó el tratamiento que les dan los funcionarios de la institución a los procesos administrativos de los diferentes departamentos, así también me hicieron la entrega de documentos de los procesos administrativos en los periodos 2013-2014 proporcionado por la entidad, una vez obtenida la información se procesó mediante el uso de programas estadísticos (Microsoft Excel), y obtener los resultados.

Con la información obtenida de las encuestas se procedió a tabular y representar en cuadros y gráficos con sus respectivo análisis e interpretación y

los criterios emitidos a través de la encuestas fueron tabulados y presentados con el comentario respectivo por cada variable de respuesta.

3.7 CONSTRUCCIÓN DEL INFORME DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se basó en el diseño no experimental, en la que se observaron situaciones existentes en la gestión administrativa en el periodo 2013-2014 realizada sobre los productos financieros que oferta el Banco Nacional de Fomento así como el impacto socio-económico del Cantón El Empalme.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS EN RELACIÓN CON LAS HIPÓTESIS
DE INVESTIGACIÓN

Todos somos científicos cuando somos niños, pero al crecer, solo algunos conservan un poco de esa curiosidad que es la madre de la ciencia.

Juan Aguilar M.

4.1 ENUNCIADO DE LAS HIPÓTESIS

4.1.1 Hipótesis General

La administración de los productos financieros que otorga el Banco Nacional de Fomento del cantón El Empalme incide negativamente en la calidad de los servicios que reciben sus clientes.

4.1.1.1 Variables de la Investigación

Variable Dependiente.- Administración de los productos financieros

Variable Independiente.- Calidad de los servicios que proporciona el BNF.

4.2 UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA DE LA HIPÓTESIS.

4.2.1 Gestión administrativa de los Productos Financieros del Banco Nacional de Fomento durante el periodo 2013-2014.

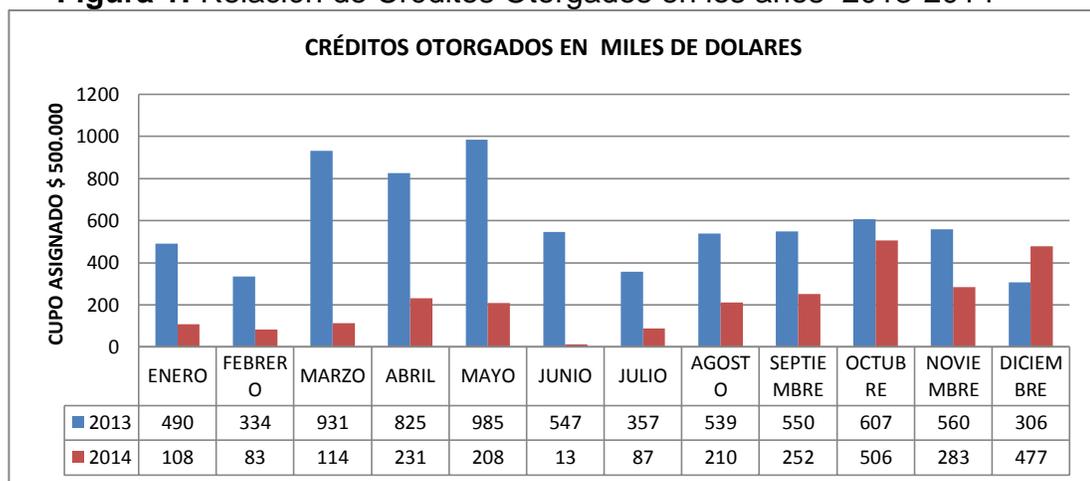
Los resultados de la evaluación realizada a la administración de los productos financieros en el Banco Nacional de Fomento sucursal El Empalme en el periodo 2013-2014, se realizó el estudio de comparación en las transacciones mensuales de los años en estudio el incremento de actividades mensuales en la que en la administración del 2013 no respetaba los cupos asignados por la Zonal BNF Guayaquil por \$500.000,00 esto nos refleja que las operaciones realizadas por el anterior gerente no cumplían los programado por los entes superiores como se demuestra en la figura 21, la gestión administrativa anterior autorizo la concesión de créditos sobrepasando lo proyectado.

En el año 2014 tuvo limitaciones en la concesión de créditos ya que la Zonal del BNF no autorizaba mayormente las operaciones, dejando a la vista que su administración dejó en crecimiento la cartera vencida, lo que se le hizo imposible el cobro, por el volumen de operaciones hubo incidencia en la mala calidad de servicios con sus clientes sus funcionarios trabajaban horas extras sin pago, las ventanillas estaban siempre sobrepasada de público que en muchas ocasiones no podían realizar sus transacciones, es por este motivo le solicitaron la disponibilidad a la gerencia en el mes de Julio del 2014, dejando con una utilidad de \$ 7.848,57.

En el último trimestre del 2014, se ha presentado cambios administrativos con la llegada del nuevo Gerente, el personal muestra actitud de confianza, eficiencia y eficacia en sus labores, los clientes son atendidos en forma personalizada por la máxima autoridad en la Institución tanto para la concesión oportuna de créditos como la atención en las ventanillas.

La actual gestión administrativa realiza campañas de cobros masivos incrementando los rubros de 24,1% a 69,1%, cierra sus operaciones financieras al 31 de Diciembre del 2014 con \$ 645.503,80, superando su liquidez.

Figura 1: Relación de Créditos Otorgados en los años 2013-2014



Fuente: Registros BNF

Esta Investigación sirvió para determinar las características de los productos en relación con los segmentos de cantidad, demanda y calidad de los servicios financieros que otorga el Banco Nacional de Fomento sucursal El Empalme, en los años de estudios 2013 y 2014 acorde con los registros entregados por la institución. Se aprecia que en los meses de marzo, abril y mayo del 2013 existió mayor demanda de créditos con relación al año 2014 en las fechas indicadas.

➤ **Características de los Productos que oferta el BNF**

Los Productos que oferta el BNF a su clientela en el Cantón El Empalme son los mismos que oferta la Institución a nivel Nacional.

➤ Líneas de Créditos:

- Agrícolas
- Pecuaria
- Industrial-Artesanal
- Turismo
- Comercio
- Bono

➤ Ventanillas:

- Depósitos
- Retiros

➤ Balcón de Servicios:

- Apertura de Cuentas de Ahorros y Corrientes
- Entrega de Chequeras
- Entrega de Tarjetas de Débito
- Créditos y Débitos a cuentas de Ahorros o Corriente según el caso
- Depósitos de Pólizas
- Control de las transacciones de cuentas

- Solución de Problemas personalizadas de los clientes

Segmentos de Demanda de los Productos que oferta el BNF

➤ Créditos concedidos por año 2013 y 2014

Cuadro 1.- Datos de Créditos años 2013-2014 (Miles de Dólares)

N° Orden	Meses	N° Créditos Otorgados	2013	Porcentaje	N° Créditos Otorgados	2014	Porcentaje
1	ENERO	60	490	98,00%	25	108	21,60%
2	FEBRERO	35	334	66,80%	19	83	16,60%
3	MARZO	94	931	186,20%	32	114	22,80%
4	ABRIL	87	825	165,00%	40	231	46,20%
5	MAYO	64	985	197,00%	37	208	41,60%
6	JUNIO	67	547	109,40%	5	13	2,60%
7	JULIO	52	357	71,40%	16	87	17,40%
8	AGOSTO	71	539	107,80%	28	210	42,00%
9	SEPTIEMBRE	105	550	110,00%	35	252	50,40%
10	OCTUBRE	89	607	121,40%	75	506	101,20%
11	NOVIEMBRE	66	560	112,00%	29	283	56,60%
12	DICIEMBRE	33	306	61,20%	86	477	95,40%
TOTAL		823	7031	TOTAL	427	5144	
CUPO ASIGNADO MENSUAL			500	CUPO ASIGNADO			500
CUPO ANUAL			6000	CUPO ANUAL			6000

Fuente: Registros BNF

Elaborado por: La Autora

En el cuadro 1, se describe el número de créditos contabilizados y el monto en los años de estudios 2013-2014, con la que se aprecia porcentualmente la medición de la relación de concesión de los créditos con las asignaciones de cupos por la zonal Guayaquil. Mostrando como porcentaje alto el mes de Mayo del 2013 con 197% de sobre cupos asignados con el aporte de 3 oficiales de créditos, esto nos indica que la administración de este año se manejó de una manera desorganizada, en el año 2014 muestra un comportamiento de cumplimientos aceptable, por sobrepasar la demanda de créditos concedidos las máximas autoridades del BNF decidieron cambio de administración para el mes de julio del 2014 hasta la actualidad, en la que implantaron campaña de

cobro masivo. Cerrando operaciones administrativas anuales con un 95,44% manteniendo y cumpliendo cupos asignados.

4.2.2 Calidad de los Servicios Financieros otorgados por el BNF sucursal El Empalme.

➤ Transacciones por cajera (Ventanilla) años 2013-2014

Cuadro 2.- Números de Transacciones Mensuales de las Ventanillas (cajas), para los años 2013-2014

N°	MESES	N° TRANSACCIONES		N° TRANSACCIONES		COMPARATIVO
		2013	PORCENTUAL	2014	PORCENTUAL	
1	ENERO	23684	150,37 %	19827	125,89 %	-3857
2	FEBRERO	22385	142,13 %	20545	130,44 %	-1840
3	MARZO	17358	110,21 %	19856	126,07 %	2498
4	ABRIL	18974	120,47 %	22521	142,99 %	3547
5	MAYO	19342	122,81 %	24385	154,83 %	5043
6	JUNIO	21741	138,04 %	22650	143,81 %	909
7	JULIO	16528	104,94 %	19386	123,09 %	2858
8	AGOSTO	17273	109,67 %	20372	129,35 %	3099
9	SEPTIEMBRE	17326	110,01 %	19419	123,30 %	2093
10	OCTUBRE	18746	119,02 %	20135	127,84 %	1389
11	NOVIEMBRE	19235	122,13 %	21967	139,47 %	2732
12	DICIEMBRE	22126	140,48 %	24372	154,74 %	2246
	TOTAL	234718		255435		20717

Fuente: Registros BNF

Elaborado por: La Autora

El BNF tiene estipulado límites máximo de 250 transacciones diarias para cada persona asignada para la atención en caja- ventanillas, la sucursal tiene 3 cajas, que dan servicios los días laborables en cumpliendo a los horarios de 09h00 a 17h00 de lunes a viernes, para el análisis se procede a mostrar las cantidades de transacciones mensuales.

$$N^{\circ} \text{ Transacciones mensual} = (\text{Cupo} * \text{días laborables} * N^{\circ} \text{ Cajas})$$

$$\text{Transacciones mensuales} = 250 * 21 * 3 = 15.750$$

$$T_m = 15.750 \text{ transacciones.}$$

En el cuadro 2 se muestra el índice porcentual de transacciones de los periodos 2013 y 2014, los que indican que en el año 2013 la administración anterior presenta en el mes de Enero con un 150,37% y cierra en Diciembre con un 140,48%, continuando el siguiente año hasta el mes de Junio del 2014 con resultados mayor del 100%, a partir del mes de Agosto con la nueva administración y con la campaña de cobro sobrepasa el límite mensual de 15.750 transacciones a 24.372 se muestra un índice de 154,74% lo que se aprecia recarga laboral, con estos indicadores se demuestra que la institución presenta muchas dificultades en la calidad de la atención al público, el mismo que se ve afectado por la gran demanda de clientes dentro de la institución.

➤ Clientes y Valor en Depósitos Monetarios

Cuadro 3.- Número de clientes y Valor Monetario en los años 2013-2014

DETALLE	2013	2014	COMPARATIVO
TOTAL CLIENTES	7545	10623	3078
VALOR DEPOSITOS MONETARIOS	\$ 4.528.355,00	\$ 4.986.235,00	\$ 457.880,00

Fuente: Registros BNF

Elaborado por: La Autora

En el cuadro 3 muestra el crecimiento de clientes y valores monetarios entre los años de estudio 2013-2014 se ha realizado un comparativo y se muestra que existe un aumento en 3.078 clientes y en valor de depósitos monetarios en \$ 457.880,00. Con este reporte se comprueba que el BNF en El Empalme tiene afluencia de clientes diariamente, con los que sus pocos funcionarios sobrecargan sus labores, en lo que incide en la atención al cliente y por ende al servicio que les ofrecen.

➤ Aperturas de cuentas de Ahorros y Corrientes años 2013-2014

Cuadro 4.- Número de Aperturas de cuentas 2013-2014

N°	MESES	N° APERTURAS 2013		N° APERTURAS 2014	
		AHORROS	CUENTAS CORRIENTES	AHORROS	CUENTAS CORRIENTES
1	ENERO	105	12	98	4
2	FEBRERO	102	5	75	7
3	MARZO	95	8	113	6
4	ABRIL	148	12	95	5
5	MAYO	203	11	75	6
6	JUNIO	172	7	55	3
7	JULIO	189	4	111	1
8	AGOSTO	170	3	172	1
9	SEPTIEMBRE	183	0	173	0
10	OCTUBRE	157	5	132	1
11	NOVIEMBRE	143	2	172	1
12	DICIEMBRE	67	3	120	2
	TOTAL	1734	72	1391	37

Fuente: Registros BNF

Elaborado por: La Autora

En el cuadro N° 4 refleja la cantidad de clientes que vienen a formar parte del beneficio de los productos financieros y de los servicios que oferta el BNF, es así que para el año 2013 ingresan 1806 nuevos usuarios y para el año 2014 tenemos 1.428 aperturas que se incorporan a los registros de esta institución para ser atendidos en el interior de la institución.

4.2.3 Efectividad y productividad de Productos Financieros otorgados por el BNF sucursal El Empalme.

Para evaluar los niveles de satisfacción y obtener los resultados de efectividad y productividad se procede a medir el trabajo realizado del personal con los datos recabados de los años 2014-2015 de los Productos Financieros que reporta el Banco Nacional de Fomento en el cantón El Empalme, podemos comparar como una evaluación de la experiencia del servicio.

Los resultados de la efectividad y productividad se aprecian en el cuadro 2, refleja el número de clientes nuevos que han aperturado cuentas de ahorros y corrientes para los años en estudio 2013-2014, para obtener un diagnóstico efectivo se procede a la realización de indicadores que permiten tomar decisiones administrativas de mejoras en favor de los usuarios.

➤ **Medición de Calidad de los Productos que oferta el BNF.**

Para poder medir la calidad del servicio se la realiza como una evaluación de un servicio ofrecido, en relación a las expectativas del cliente en cuanto al tipo específico de servicio y es generalmente reconocida como un antecedente a la satisfacción del cliente, comúnmente tratado como un resultado de la calidad del servicio. Al realizar los procesos respectivos se consideró los datos proporcionados por la institución financiera en estudio.

- Medir la efectividad de Créditos otorgados en el año 2014

$$Efectividad = \frac{\text{Resultados Alcanzados}}{\text{Resultados Planificados}} \times 100$$

Año 2013 $Efectividad = \frac{7.031}{6.000} = 117,18\%$

Año 2014 $Efectividad = \frac{5.144}{6.000} = 85,73\%$

Los datos que provienen del cuadro 1 señalan los montos en miles de dólares de los préstamos contabilizados en los años 2013 y 2014 respectivamente, el BNF tiene en su nómina a 3 supervisores de créditos, al aplicar el proceso cumplieron para el año 2013 con un 117,18% la administración de esa época obligaba a su personal a laborar excesivamente lo que ocasionó que supere los cupos programados incumpliendo disposiciones de la alta gerencia, esto dio

lugar a que sea afectando el público dentro de las instalaciones. En lo referente al siguiente año cumplieron con un **85,73%** de lo planificado, en este año sucedió un cambio de gerente a partir del segundo semestre del 2014, al tener nueva administración gerencial en el mes de julio continuaron con el proceso moderado de la concesión de créditos, sin embargo hicieron campaña de recuperación y aumentó el volumen de transacciones en ventanillas (caja), su aumento se produjo en el último trimestre del mismo año como lo indican en el mismo reporte.

- Para medir la efectividad de atención al cliente de los encargados de ventanillas de cajas en el interior de la Institución, se procedió a aplicar la siguiente fórmula para los años en estudio.

$$\text{Año 2013} \quad \text{Efectividad} = \frac{234.718}{189.000} = 124,19\%$$

$$\text{Año 2014} \quad \text{Efectividad} = \frac{255.435}{189.000} = 135,2\%$$

En el cuadro 2 recoge la totalidad de transacciones o movientes registrados en las cuentas de ahorros o cuentas corrientes que poseen los clientes del BNF del desempeño realizado por las 3 personas encargadas de la atención por ventanillas o cajeros en el interior de la institución, cada funcionario tiene un límite máximo de 250 transacciones diarias para cada uno, al mes son 15.750 transacciones, y acumulando por el año son 189.000, en el año 2013 se refleja **124,19%** de atención anual que brinda el personal de ventanilla (caja) a sus clientes lo que en eficacia representa sobresaliente, continua en el año 2014 el mismo que nos indica un **135,20%**. El presente resultado nos indica que si existe efectividad.

- Medir la Productividad de los oficiales de créditos y cajeros

Se procede a medir la Productividad de los oficiales de créditos para los años 2013 y 2014 con los reportes entregados por la institución financiera representados en el cuadro 1, para el diagnóstico se aplicó la siguiente fórmula.

$$\textit{Productividad} = \frac{\textit{Productos o Servicios producidos}}{\textit{Recursos Utilizados}}$$

Productividad en montos concedidos en los créditos

Año 2013 $\textit{Productividad} = \frac{7.031}{3} = 2.344 \text{ Dólares}$

Año 2014 $\textit{Productividad} = \frac{5.144}{3} = 1.715 \text{ Dólares}$

Productividad en números de préstamos atendidos.

Año 2013 $\textit{Productividad} = \frac{823}{3} = 274 \text{ Préstamos}$

Año 2014 $\textit{Productividad} = \frac{427}{3} = 142 \text{ Préstamos}$

Al medir la Productividad de los Montos y Números de Préstamos atendidos en el año 2013 en la que intervienen 3 personas como oficiales de créditos, se aplica los procedimientos en esta investigación para medir la productividad de cada involucrado es de 274 préstamos atendidos y contabilizaron \$ 2.344,00 dólares, así en el año 2014, con el mismo personal individualmente producen 142 préstamos atendidos y contabilizaron \$ 1.715,00 dólares por cada operador crediticio al año. Se hace un análisis para el año 2014 por cada oficial de crédito se estima un aproximado de 572 créditos atendidos.

- Se realizó el diagnóstico de la productividad de números de transacciones, total de clientes atendidos y los valores depositados en dólares, se mide la productividad por cada responsables de ventanillas para los años 2013 y 2014 con los reportes entregados por la institución financiera representados en los cuadro 2 y 3, para tener los resultados de esta investigación se aplicó la siguiente fórmula.

Productividad en número de transacciones en ventanilla

$$\text{Año 2013} \quad \textit{Productividad} = \frac{234.718}{3} = 78.239$$

$$\text{Año 2014} \quad \textit{Productividad} = \frac{255.435}{3} = 85.145$$

Productividad en número de clientes atendidos en ventanilla

$$\text{Año 2013} \quad \textit{Productividad} = \frac{7.545}{3} = 2.515 \textit{ Clientes atendidos}$$

$$\text{Año 2014} \quad \textit{Productividad} = \frac{10.623}{3} = 3.541 \textit{ Clientes atendidos}$$

Productividad en montos depositados (dinero circulante) en ventanilla

$$\text{Año 2013} \quad \textit{Productividad} = \frac{4.528.355}{3} = 1.509.451,67 \textit{ dólares}$$

$$\text{Año 2014} \quad \textit{Productividad} = \frac{4.986.235}{3} = 1.662.078,33 \textit{ dólares}$$

Las transacciones que realizan las 3 personas encargadas de Ventanillas (Caja) producen para el año 2013 se registran **2.515** clientes en **78.239** transacciones y con **\$ 1.509.451,67** Dólares por los responsables, para el año 2014 la Productividad es de **3.541** clientes en **85.145** transacciones y con un valor de dinero circulante de **\$ 1.662.078,33** dólares realizadas en cada una de las ventanillas al interior de la institución, se refleja que en el año 2014, se califica como excelente productividad.

- Para medir la productividad de mano de obra de los funcionarios del BNF para los años 2013-2014 de las atenciones en préstamos otorgados y en ventanillas al interior de la institución como se indican en los cuadros 1 y 2, se considera el total de horas trabajadas diarias según lo estipulado en las Leyes Laboral en nuestra país considerando que el personal del BNF labora 8 horas diarias como tiempo completo percibiendo sueldo remunerado mensual, se procede a aplicar las siguientes fórmulas.

N° Horas mensual Trabajadas = (N^o Horas diarias * días trabajadas Mensuales * N^o de personal)

$$\text{Horas mensual Trabajadas} = 8 * 21 * 3 = 504 \text{ Horas}$$

Hmt= 504 Horas Trabajadas.

$$\text{Productividad de la mano de Obra} = \frac{\text{Volumen de Producción Conforme}}{\text{Horas Hombre Trabajadas}} \times 100$$

Productividad mano de obra de los préstamos atendidos.

Año 2013 Productividad de la mano de Obra = $\frac{823}{504} \times 100 = 163 \text{ Horas atendidos}$

Año 2014 Productividad de la mano de Obra = $\frac{427}{504} \times 100 = 85 \text{ Horas atendidos}$

Productividad mano de obra de Transacciones atendidas.

Año 2013 Productividad de la mano de Obra = $\frac{7.545}{504} \times 100 = 1.497 \text{ Horas atendidas}$

Año 2014 Productividad de la mano de Obra = $\frac{10.623}{504} \times 100 = 2.108 \text{ Horas atendidas}$

La medición que se realizó a las personas responsables de atender por ventanilla (Cajas) y contabilizar préstamos como oficial de crédito durante los años 2013-2014 nos indican que la Productividad de Mano de Obra de acuerdo a las horas trabajadas para el año 2013 se atendieron 163 horas en 3 oficiales de créditos, en ventanillas 1.497 horas atendidas, en el año 2014 se trabajaron 85 horas en concesión de préstamos y 2.108 horas trabajadas en ventanillas, lo que muestra que para el año 2014 se redujo mano de obra para los oficiales de créditos y se incrementó la productividad en las ventanillas (cajas).

En la actividad de campo realizada en esta investigación se pudo determinar el volumen del producto financiero con mayor afectación en los servicios de calidad que brinda el BNF en el Cantón El Empalme, la misma que se representa con los resultados obtenidos en las aplicaciones de fórmulas para medir la Efectividad y Productividad de los productos financieros que otorga el BNF en los años 2013-2014 y el trabajo que realiza el personal que labora en la atención de Créditos y atención de Ventanillas referente a los resultados

obtenidos de las encuestas realizadas al personal y a los clientes de esta institución.

- La Pregunta realizada para los funcionarios con relación a la calidad de servicios la misma que se le preguntó ¿Identifique usted cuál de los siguientes productos que oferta en BNF, representan dificultad en los servicios?

En el reporte cuantitativo que proviene del cuadro N° 9 donde nos muestra el 100% de atención por ventanillas son las transacciones de Ahorros/depósitos y los Retiros que efectúan, la totalidad de los funcionarios encuestados nos indica que los productos con mayor dificultad en los servicios.

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
PRÉSTAMOS	5/14	35,7
PÓLIZAS	1/14	7,1
AHORROS/DEPÓSITOS	14/14	100
RETIROS	14/14	100
CAJEROS AUTOMATICOS	14/14	100

- La Pregunta realizada para los clientes con relación a la calidad de servicios la misma que se le preguntó ¿Cómo califica el servicio que recibe como cliente en las diferentes áreas departamentales de la institución?

Los resultados obtenidos del análisis cuantitativo en el cuadro N° 17 un 64% representada por 172 clientes manifiestan que la atención en el BNF en el cantón El Empalme la califican de BUENA debido a la estructura arquitectónica de la Institución, el reducido espacio de las ventanillas para realizar las transacciones de Ahorros/depósitos y los Retiros, los espacios

incomodos para la atención de las operadores de créditos, la atención en balcón de servicio y la misma gerencia, es el sentir de los encuestados.

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	5	2
MUY BUENO	81	30
BUENA	172	64
REGULAR	12	4
Total	270	100

- Se realizó un análisis del uso de cajeros automáticos en una de las sucursales del BNF que tienen relación de dependencia cercana a esta Institución de El Empalme.



Figura N°2 Reporte de Transacción del Cajero Automático Sucursal Quevedo fecha (08-05-2015 a 11-05-2015)

Fuente: Banco Nacional de Fomento sucursal Quevedo.

En la Figura N°2 Nos indica el reporte en la que nos muestra el número de consultas, de retiros, y el total de efectivo, en un periodo del 06 al 11 de Mayo del 2015, esto nos indica que el uso que se les da a las Tarjetas de Débitos en los Cajeros Automáticos, si es muy representativo por lo que el BNF es competitivo con las demás Instituciones Bancarias, se detallan las Transacciones:

- CONSULTAS: 87 Transacciones
- RETIROS: 660 Transacciones
- EFECTIVO: 41.665 Dólares

Cuadro 5.- Reportes de Transacciones del cajero Automático BNF.

Trans	Fecha - Hora	F. Cont.	Sec.	Cuenta	Monto
RETAH	11/05/2015 14:53	20150511	9925	240161747	100.00
RETAH	11/05/2015 14:47	20150511	9924	240235821	50.00
RETAH	11/05/2015 14:39	20150511	9923	240297344	100.00
RETAH	11/05/2015 14:37	20150511	9922	160242045	20.00
RETAH	11/05/2015 14:34	20150511	9921	240144224	10.00
RETAH	11/05/2015 14:31	20150511	9920	240121763	30.00
RETAH	11/05/2015 14:30	20150511	9919	240121763	50.00
RETAH	11/05/2015 14:28	20150511	9918	240297792	10.00
RETAH	11/05/2015 14:27	20150511	9917	240297792	40.00
CONAH	11/05/2015 14:26	20150511	9916	240250708	0.00
RETAH	11/05/2015 14:26	20150511	9915	100249047	5.00
RETAH	11/05/2015 14:16	20150511	9911	240144389	100.00
CONAH	11/05/2015 14:15	20150511	9910	240144389	0.00
CONAH	11/05/2015 14:10	20150511	9909	4001425968	0.00
RETAH	11/05/2015 14:04	20150511	9908	4002154837	60.00
RETAH	11/05/2015 14:04	20150511	9907	4002154837	100.00
RETAH	11/05/2015 14:03	20150511	9906	4002154837	100.00

Fuente: Banco Nacional de Fomento sucursal Quevedo

Elaborado por: Autora

En el cuadro 5 refleja reporte simbólico de las transacciones que realiza el cajero Automático del BNF a nivel nacional, en las que identifica el código de transacciones CONAH consultas, RETAH retiros realizados, nos indica Fecha y Hora que el usuario ha realizado el movimiento, selecciona en forma numérica, identifica y registra el número de la cuenta en uso, y reporta la cantidad de efectivo debitada de los saldos.

4.3 DISCUSIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN RELACIÓN A LA NATURALEZA DE LA HIPÓTESIS.

Enunciados de las hipótesis “La administración de los productos financieros que otorga el Banco Nacional de Fomento del cantón El Empalme incide negativamente en la calidad de los servicios que reciben sus clientes”, “Los productos financieros que otorga el BNF serán administrados con excelente servicio de calidad”, “Los saldos de las cuentas corrientes y ahorros que

realizan los clientes y el uso de las tarjetas de débito facilitará la entrega de dinero en efectivos.”

Los funcionarios y clientes que posee el Banco Nacional de Fomento, opinaron según los resultados de las encuestas realizadas que la administración de los Productos Financieros que otorga esta entidad inciden en la calidad de servicio que reciben, especificando que los Prestamos, Ahorros/ Depósitos y los Retiros son los de mayor dificultad, por el espacio limitado que posee la parte interna en los diferentes áreas según su Estructura Orgánica, así también por el incremento que reflejan los balances en el último trimestre del año 2014, esto muestra que en los actuales días el personal se encuentra motivado y por ende trata de brindar un excelente servicio y de calidad, con la utilización de las tarjetas de débitos en los Cajeros Automáticos facilitará a los usuarios la entrega de sus ahorros en forma inmediata, sin horario y todos los días.

4.3.1 Análisis Cualitativo de los Resultados

4.3.1.1 Encuesta realizada al personal que permitió determinar el índice porcentual de la administración de los Productos Financieros que oferta el BNF en el cantón El Empalme.

Pregunta 1.- ¿Cómo califica la gestión administrativa del gerente actual?

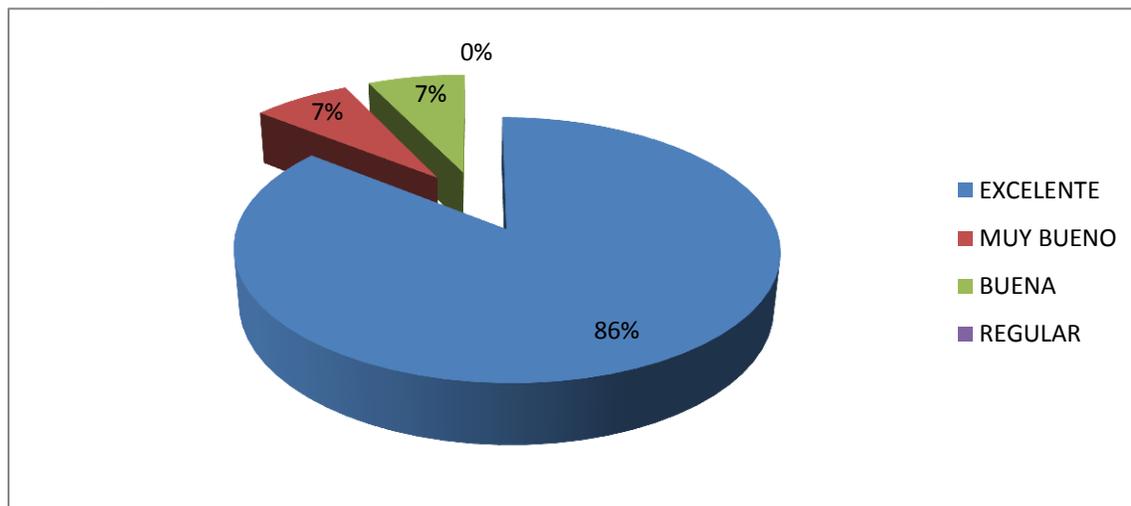
Cuadro 6.- Gestión administrativa del gerente actual.

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	12	86
MUY BUENO	1	7
BUENA	1	7
REGULAR	0	0
Total	14	100%

Fuente: Realizada al personal del BNF

Elaborado por: Autora

Figura: 3 Gestión Administrativa actual



Fuente: Encuestas al personal BNF

En el Cuadro N° 6 y Figura N° 3, se pueden observar que el 86% del personal encuestada calificaron de EXCELENTE la Gestión Administrativa actual, se aprecia una similitud de resultados del 7% lo califican MUY BUENO y el 7% manifiestan que es BUENA su Gestión, se reporta 0% en el indicador REGULAR, lo que significa que la actual administración si es aceptada por el personal que labora en el BNF El Empalme.

Pregunta 2.- ¿Cómo califica el servicio que reciben los clientes en las diferentes áreas departamentales de la institución?

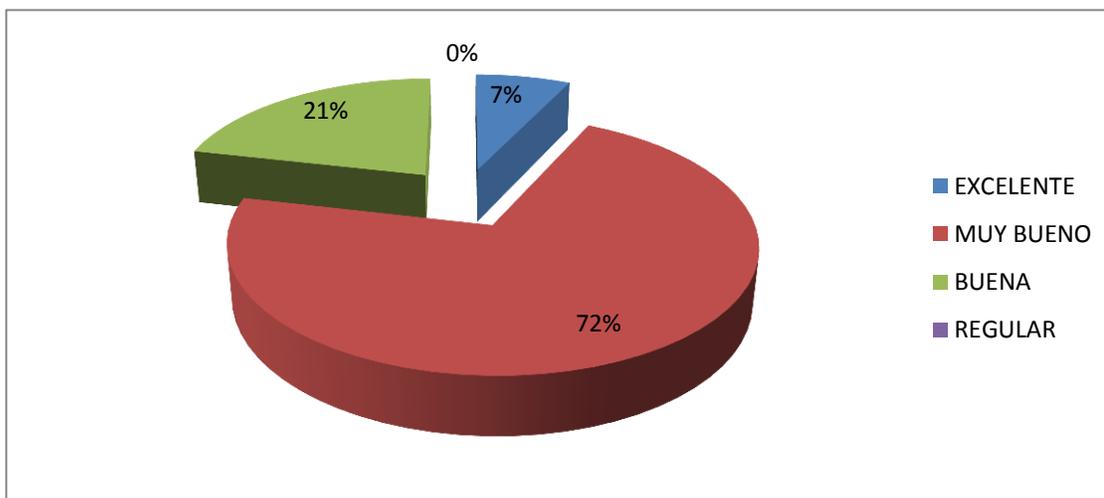
Cuadro 7.- Servicio que reciben los clientes.

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	1	7
MUY BUENO	10	72
BUENA	3	21
REGULAR	0	0
Total	14	100%

Fuente: Encuestas al personal, pregunta 2

Elaborado por: La Autora

Figura 4.- Servicio que reciben los clientes



Fuente: Encuestas al personal BNF

En el Cuadro 7 y Figura 4, se pueden observar que el 7% califican que ofrecen como EXCELENTE, el 72% del personal lo califican de MUY BUENO, y un 21% lo califican de BUENA. Lo que deben asumir el compromiso de superar el servicio al cliente y convertirlo de calidad.

Pregunta 3.- ¿Indique usted cuál de los productos que oferta el BNF tienen mayor consumo?

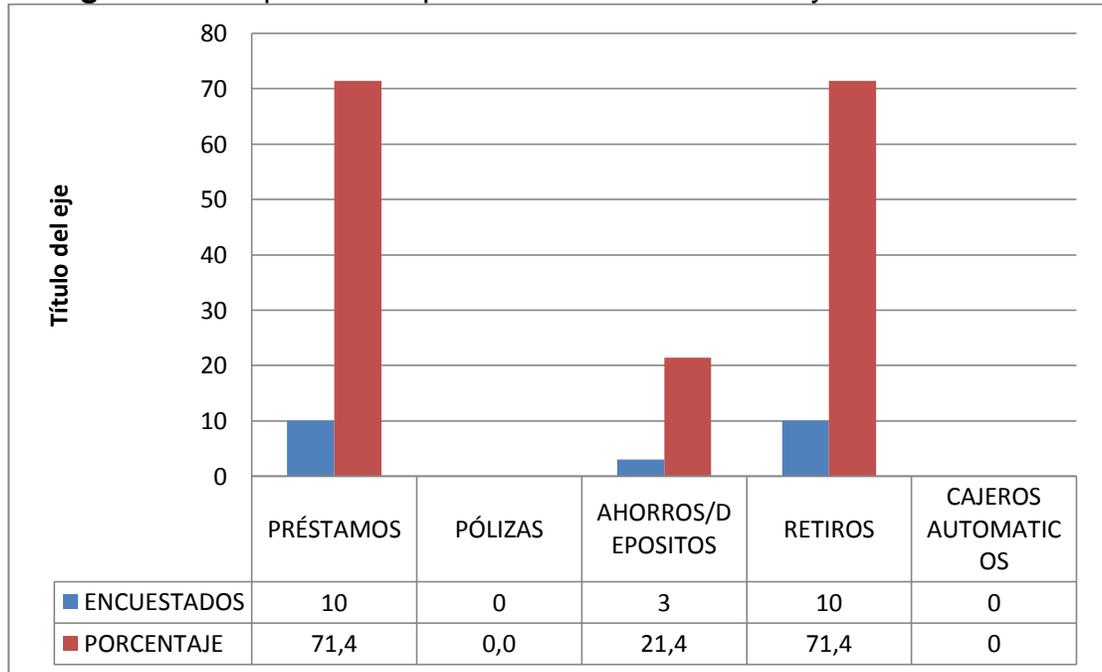
Cuadro 8.- Productos que oferta el BNF con mayor consumo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
PRÉSTAMOS	10/14	71,4
PÓLIZAS	0/14	0
AHORROS/DEPOSITOS	3/14	21,4
RETIROS	10/14	71,4
CAJEROS AUTOMATICOS	0/14	0

Fuente: Encuestas al personal

Elaborado por: La Autora

Figura 5.- Los productos que oferta el BNF tienen mayor consumo



Fuente: Encuestas al personal

En el Cuadro 8 y Figura 5, se pueden observar que 10 de los 14 encuestados opinaron que de los productos que más oferta la institución son los PRÉSTAMOS y lo califican con un 71,4%, también 10 de los encuestados con un porcentaje del 71,4% de RETIROS, se asimilan los resultados debido a que los prestamos son acreditados a la cuenta del cliente que se ha otorgado el préstamo, y representa 21,4% de AHORROS/DEPÓSITOS.

Pregunta 4.- ¿Identifique usted cuál de los siguientes productos que oferta en BNF, representan dificultad en los servicios?

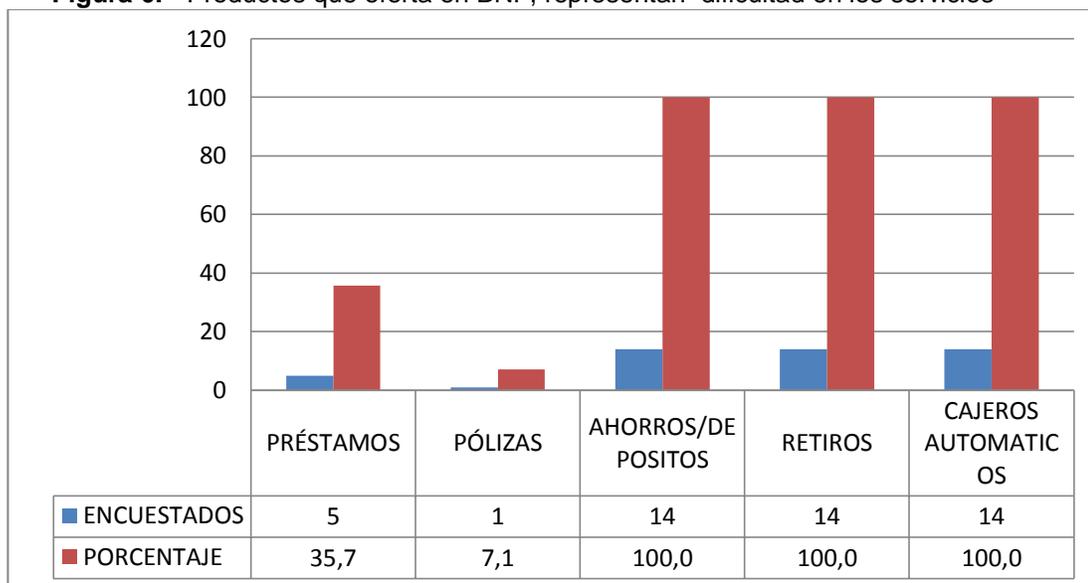
Cuadro 9.- Productos que reportan dificultad en los servicios

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
PRÉSTAMOS	5/14	35,7
PÓLIZAS	1/14	7,1
AHORROS/DEPÓSITOS	14/14	100
RETIROS	14/14	100
CAJEROS AUTOMATICOS	14/14	100

Fuente: Encuestas al personal

Elaborado por: La Autora

Figura 6.- Productos que oferta en BNF, representan dificultad en los servicios



Fuente: Encuestas al personal BNF

En el Cuadro 9 y figura 6, se pueden observar que 5 de los 14 encuestados opinaron que de los productos que oferta la institución y que representa mayor dificultad en sus trámites son los PRÉSTAMOS y lo califican con un 35,7%, así mismo en los productos de DEPÓSITOS, RETIROS y el USO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS la totalidad de encuestados con un 100% opinaron que estos servicios representan dificultad en la institución.

Pregunta 5.- ¿Indique usted la manera más rápida de hacer uso de sus retiros (Saldos) en las cuentas corrientes y/o Ahorro que mantiene en el BNF?

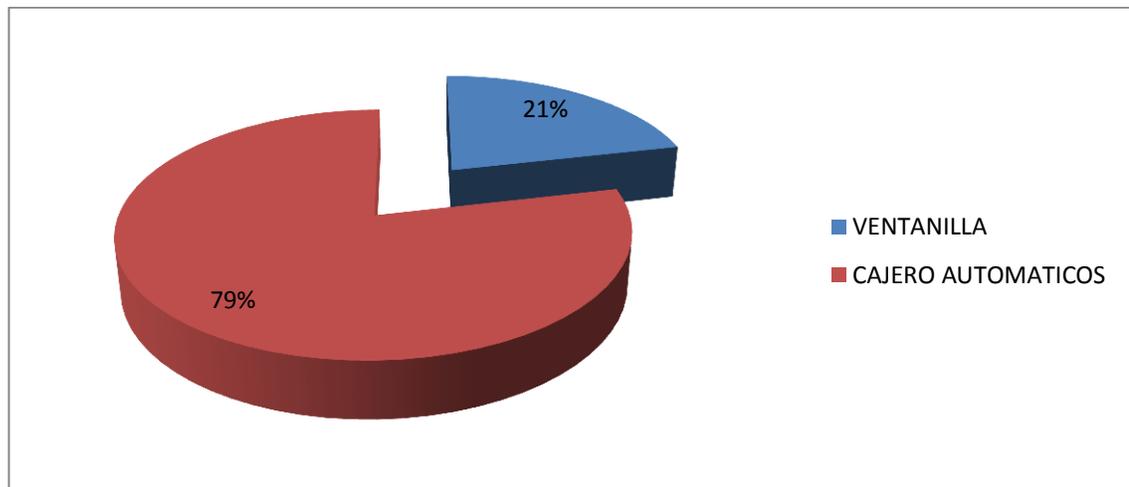
Cuadro 10 Uso de sus Saldos

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
VENTANILLA	3	21
CAJERO AUTOMÁTICOS	11	79
Total	14	100

Fuente: Encuestas al personal BNF

Elaborado por: La Autora

Figura 7.- Manera más rápida de hacer uso de sus saldos



Fuente: Encuestas al personal BNF

En el cuadro 10, Figura 7, Los encuestados opinan con un 79% que la manera más rápida de hacer uso de sus saldos es por CAJERO AUTOMÁTICOS, y un 21% dicen que prefieren realizarlo POR VENTANILLA dentro de la institución.

Pregunta 6.- ¿Qué beneficio obtiene usted como funcionario del BNF al poseer la Tarjeta de Débito?

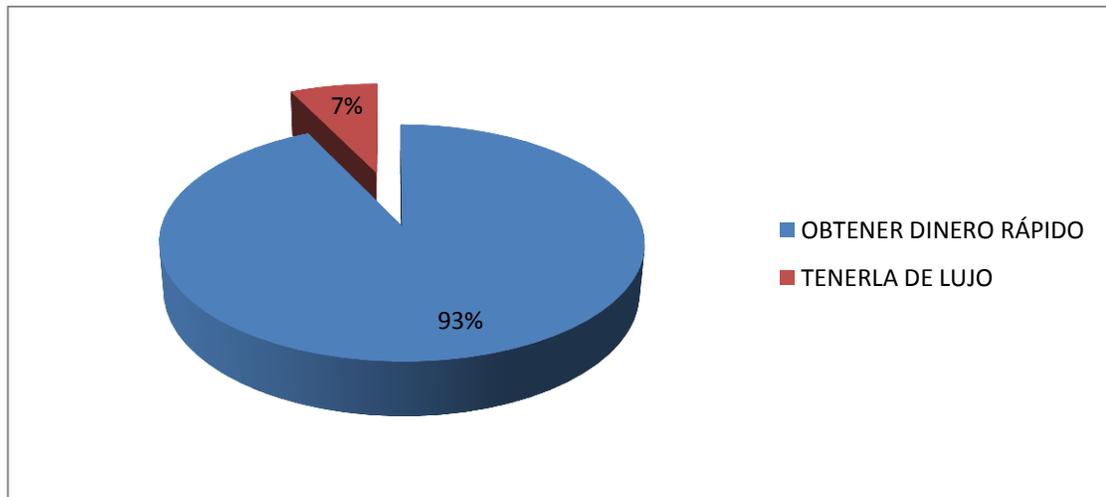
Cuadro 11.- Poseer tarjeta de Débito

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
OBTENER DINERO RÁPIDO	13	93
TENERLA DE LUJO	1	7
Total	14	100

Fuente: Encuestas al personal

Elaborado por: La Autora

Figura 8.- Beneficio de poseer una Tarjeta de Débito del BNF



Fuente: Encuestas al personal BNF

El Cuadro 11 y la figura 8, un 93% que poseen tarjetas de Débito manifiestan que es un gran beneficio por cuanto hacen USO DE SUS SALDOS RÁPIDAMENTE, y un 7% manifiesta TENERLA DE LUJO por cuanto no la utilizan.

Pregunta 7.- ¿Califique usted la utilización de las Tarjetas de Débito en los cajeros automáticos del BNF?

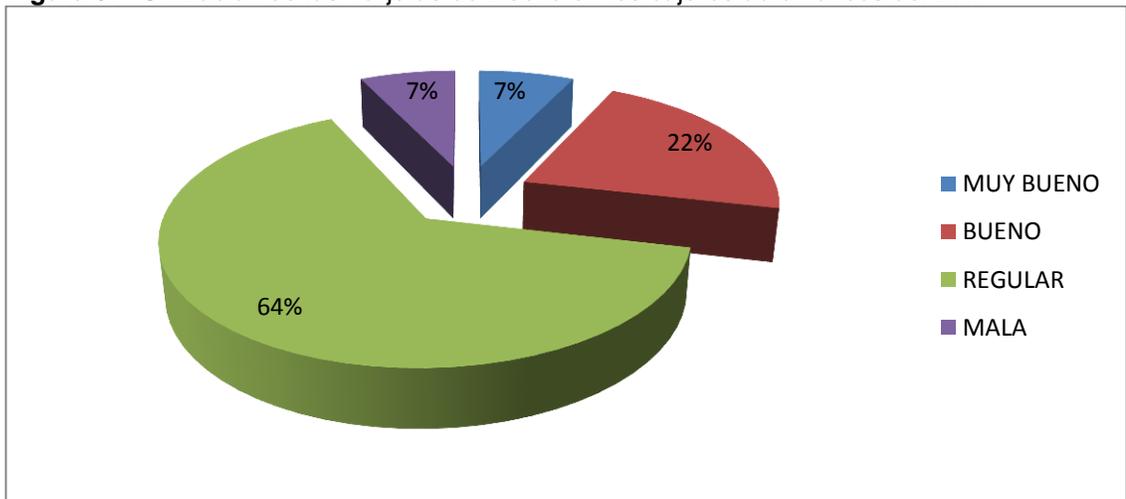
Cuadro 12.- Utilización de Tarjetas de Débito

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
MUY BUENO	1	7
BUENO	3	22
REGULAR	9	64
MALA	1	7
Total	14	100

Fuente: Encuestas al personal BNF

Elaborado por: La Autora

Figura 9.- Utilización de las Tarjetas de Débito en los cajeros automáticos del BNF



Fuente: Encuestas al personal BNF

El Cuadro 12 y la figura 9, un 64% de los encuestados manifiestan que el uso que dan a sus Tarjetas de Débito en los Cajeros Automáticos es REGULAR, así con un 22% manifiestan que es BUENO, existiendo un porcentaje dual del 7% que califican MUY BUENO y también existen la calificación de MALA.

Pregunta 8.- ¿Donde usted hace los retiros del dinero del cajero automático del BNF?

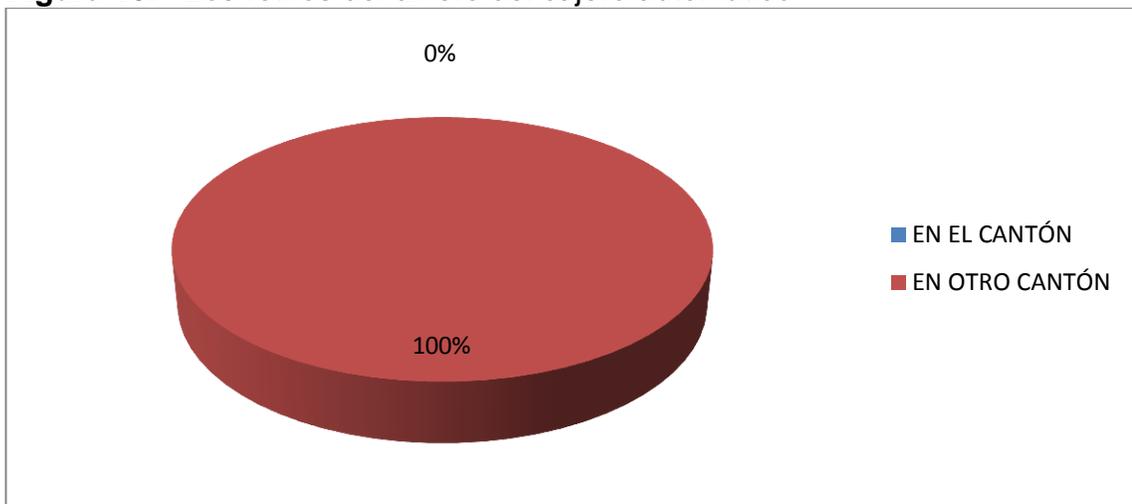
Cuadro 13.- Lugar que realiza uso del Cajero Automático

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
EN EL CANTÓN	0	0
EN OTRO CANTÓN	14	100
Total	14	100

Fuente: Encuestas al personal BNF

Elaborado por: La Autora

Figura 10.- Los retiros del dinero del cajero automático



Fuente: Encuestas al personal BNF

El Cuadro 13 y la figura 10, el 100% de los encuestados manifiestan que hacen sus retiros de dinero en cajeros Automáticos en OTRAS CIUDADES, en las instalaciones donde existan Cajeros.

Pregunta 9.- ¿Desearía usted que la sucursal del BNF El Empalme brinde el servicio de Cajero Automáticos eficientemente?

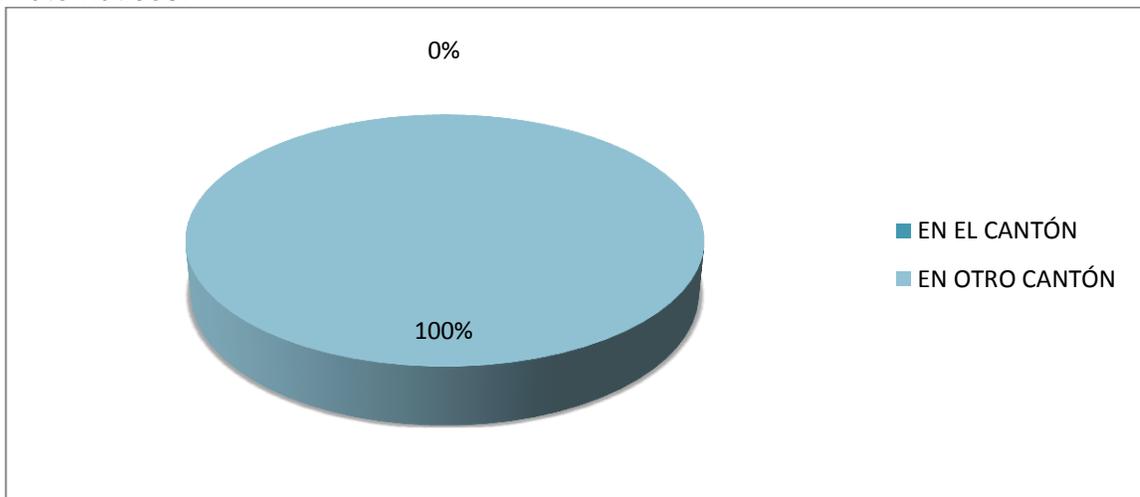
Cuadro 14.- Servicio de Cajero Automático

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	100
NO	0	0
Total	14	100

Fuente: Encuestas al personal BNF

Elaborado por: La Autora

Figura 11.- La sucursal del BNF El Empalme brinde el servicio de Cajero Automáticos.



Fuente: Encuestas al personal BNF

El Cuadro 14 y la figura 11, el 100% de los que participaron desean que el BNF otorgue servicios de Cajeros Automáticos en el Cantón de El Empalme, y así descongestionar la atención al interior por ventanillas.

4.3.1.2 Encuesta para obtener el criterio de los clientes y determinar el porcentaje de incidencia en la calidad de los servicios que reciben del Banco Nacional de fomento en el Cantón El Empalme

Pregunta 1.- ¿Indique usted que apreciación tiene de las gestiones administrativas anteriores a la presente?

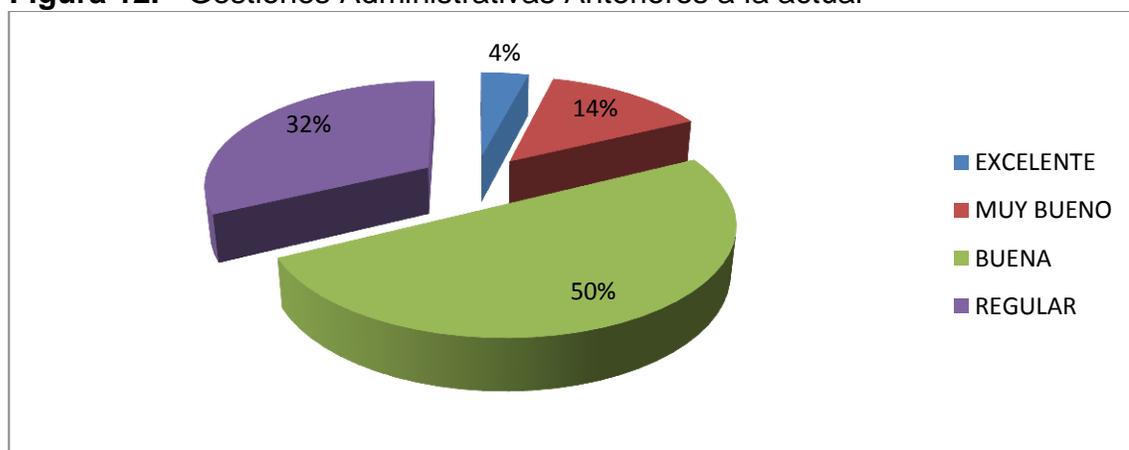
Cuadro 15.- Gestión Administrativa anterior

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	11	4
MUY BUENO	37	14
BUENA	135	50
REGULAR	87	32
Total	270	100

Fuente: Encuestas a los clientes BNF

Elaborado por: La Autora

Figura 12.- Gestiones Administrativas Anteriores a la actual



Fuente: Encuestas a los clientes BNF

El Cuadro 15 y la figura 12, Los clientes encuestados se pronuncian en un 50% califican la Gestión Administrativa anterior a la presente de BUENA, otros

manifiestan un 32% que esta actividad la califican de REGULAR, en los resultados se aprecia en porcentaje no tan representativos entre EXCELENTE y MUY BUENO.

Pregunta 2.- ¿Cómo califica la gestión administrativa del gerente actual?

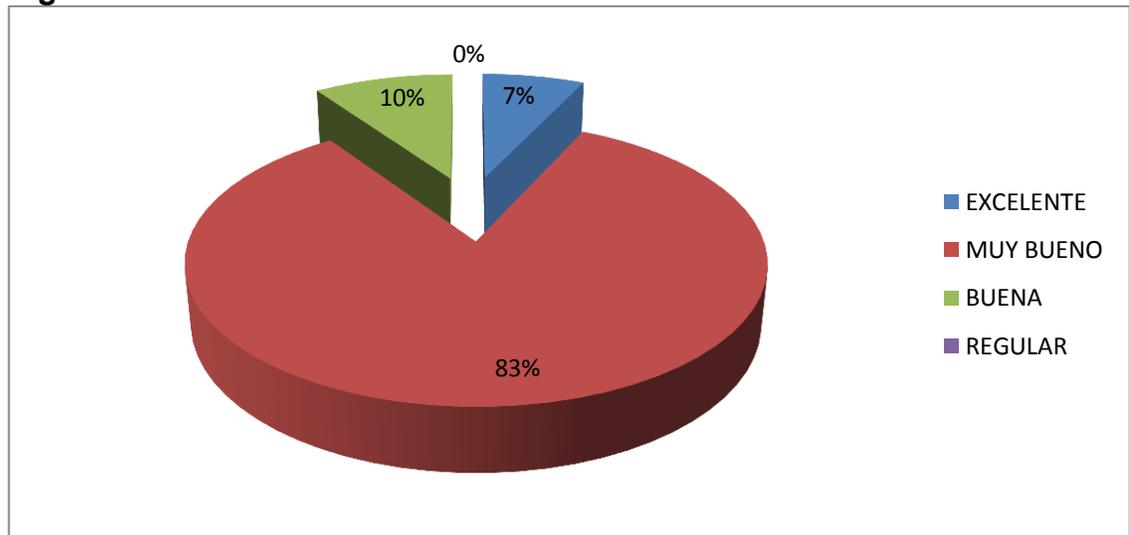
Cuadro 16.- Gestión administrativa del gerente actual

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	19	7
MUY BUENO	225	83
BUENA	26	10
REGULAR	0	0
Total	270	100

Fuente: Encuestas a los clientes BNF

Elaborado por: La Autora

Figura 13.- Gestión Administrativa Actual



Fuente: Encuestas a los clientes BNF

El Cuadro 16 y la figura 13, se aprecia los resultados referente a la Gestión Administrativa actual en el BNF, manifestando un 83% la califican de MUY BUENO, un 7% de EXCELENTE, y un 10% de BUENA.

Pregunta 3.- ¿Cómo califica el servicio que recibe como cliente en las diferentes áreas departamentales de la institución?

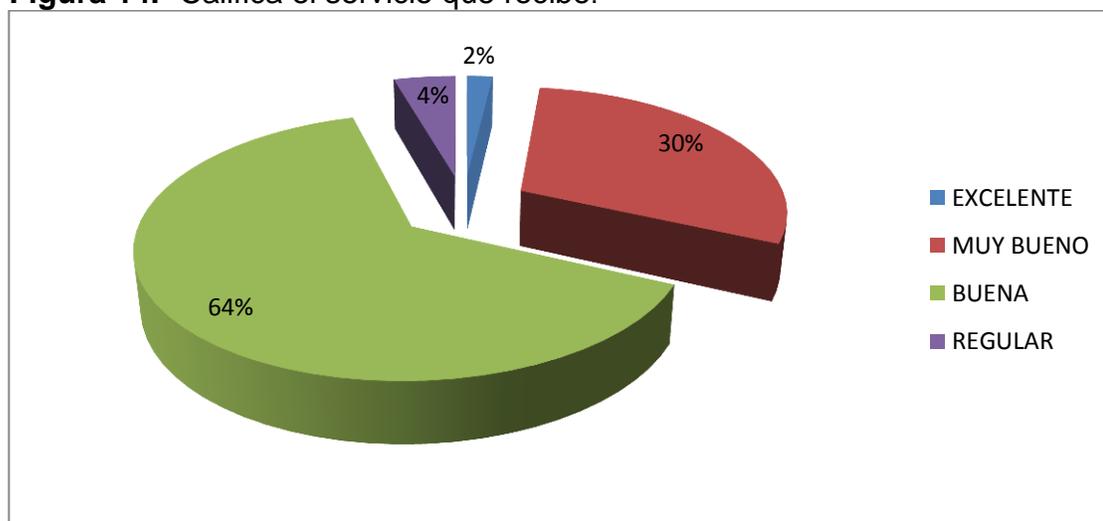
Cuadro 17.- Servicio que recibe como cliente

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	5	2
MUY BUENO	81	30
BUENA	172	64
REGULAR	12	4
Total	270	100,0

Fuente: Encuestas a los clientes BNF

Elaborado por: La Autora

Figura 14.- Califica el servicio que recibe.



Fuente: Encuestas a los clientes BNF

El Cuadro 17 y la figura 14, se aprecia que la calidad del servicio que brindan los funcionarios del BNF a sus clientes no es de excelencia, la cual la califican con un 30% de MUY BUENO, un 64% de BUENA, un 4% de REGULAR y un porcentaje no representativo del 2% de EXCELENTE.

Pregunta 4.- ¿Indique usted cuál de los productos que oferta el BNF tienen mayor consumo?

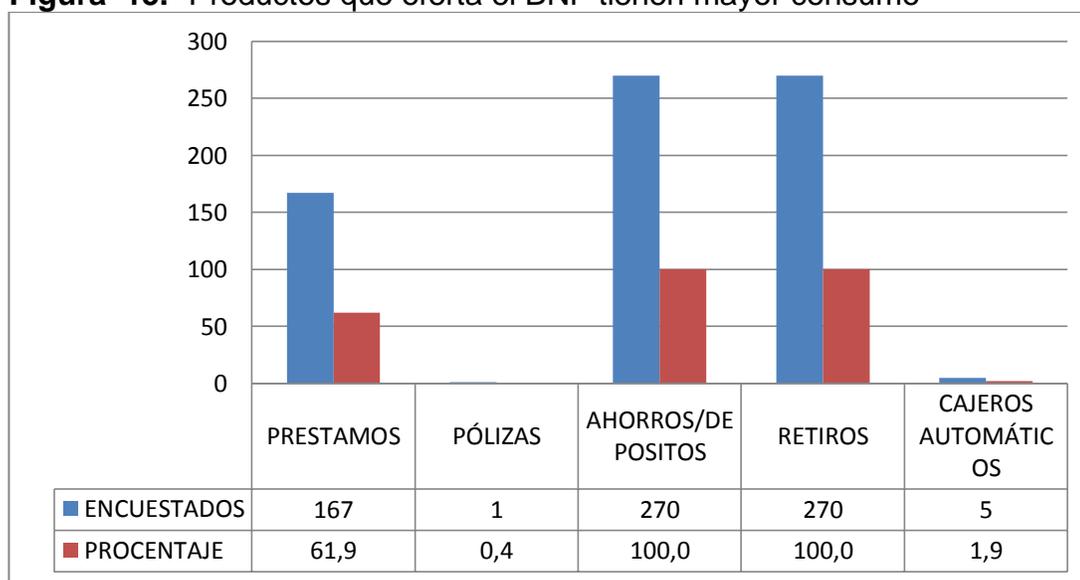
Cuadro 18.- Producto del BNF tiene mayor consumo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
PRESTAMOS	167/270	61,9
PÓLIZAS	1/270	0,4
AHORROS/DEPOSITOS	270/270	100
RETIROS	270/270	100
CAJEROS AUTOMÁTICOS	5/270	1,9

Fuente: Encuestas a los clientes BNF

Elaborado por: La Autora

Figura 15.- Productos que oferta el BNF tienen mayor consumo



Fuente: Encuestas a los clientes BNF

El Cuadro 18 y la figura 15, de los 270 clientes que respondieron a la encuesta manifestaron que los productos que tienen mayor consumo tenemos a 167 clientes que la otorgación de PRESTAMOS con un 61,9%, Los AHORROS/DEPOSITOS y los RETIROS todos los encuestados 100% y los CAJEROS AUTOMATICOS demuestran un 5%.

Pregunta 5.- ¿Identifique usted cuál de los siguientes productos que oferta en BNF, representan dificultad en los servicios?

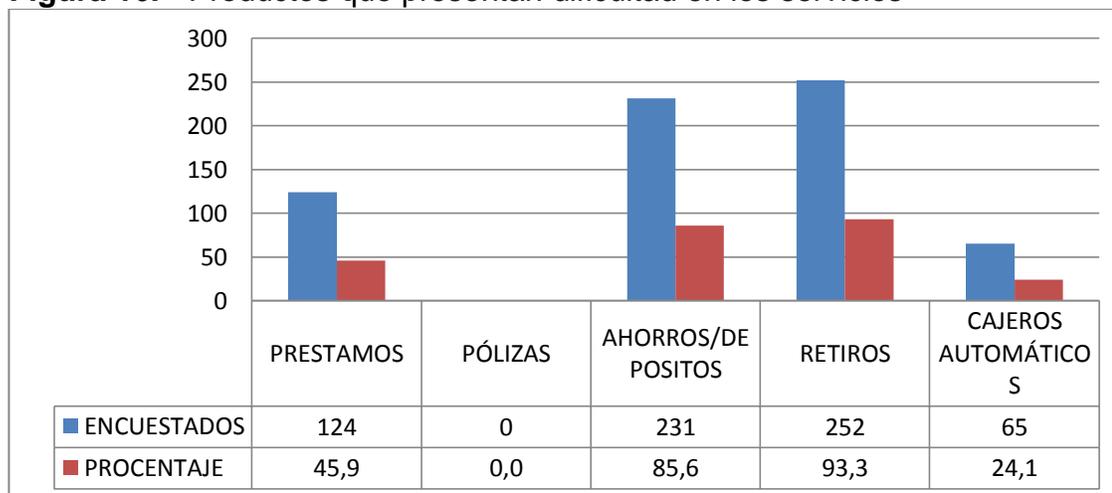
Cuadro 19.- Productos representan dificultad en los servicios

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
PRESTAMOS	124/270	45,9
PÓLIZAS	0/270	0,0
AHORROS/DEPOSITOS	231/270	85,6
RETIROS	252/270	93,3
CAJEROS AUTOMÁTICOS	65/270	24,1

Fuente: Encuestas a los clientes BNF

Elaborado por: La Autora

Figura 16.- Productos que presentan dificultad en los servicios



Fuente: Encuestas a los clientes BNF

El Cuadro 19 y la figura 16, Los 270 clientes encuestados con un 45,9% los PRESTAMOS representan dificultad, así también en el proceso de obtención del dinero al acercarse en ventanilla para sus AHORROS/DEPOSITOS con un 85,6% seguido de un 93,3% de RETIROS y un 24,1% el servicio de Cajeros Automáticos.

Pregunta 6.- ¿Indique si el Banco Nacional de Fomento le ha proporcionado Tarjetas de Débito del BNF?

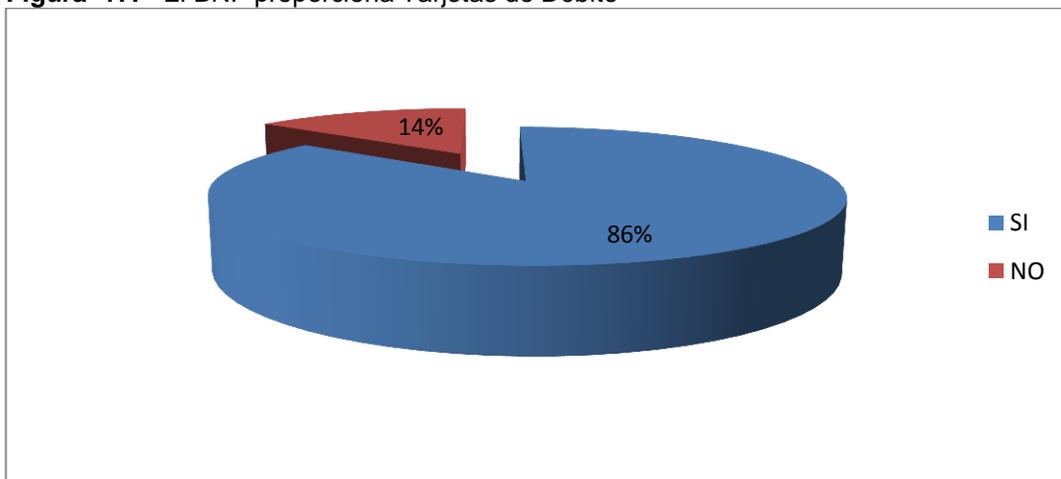
Cuadro 20.- Tarjetas de Débito del BNF

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
SI	231	85,6
NO	39	14,4
Total	270	100,0

Fuente: Encuestas a los clientes BNF

Elaborado por: La Autora

Figura 17.- El BNF proporciona Tarjetas de Débito



Fuente: Encuestas a los clientes BNF

El Cuadro 20 y la figura 17, Tenemos 231 clientes encuestados que representa un 86% nos manifestaron que SI le han entregado la Tarjeta de Débito, y un 14% no le han proporcionado su documento.

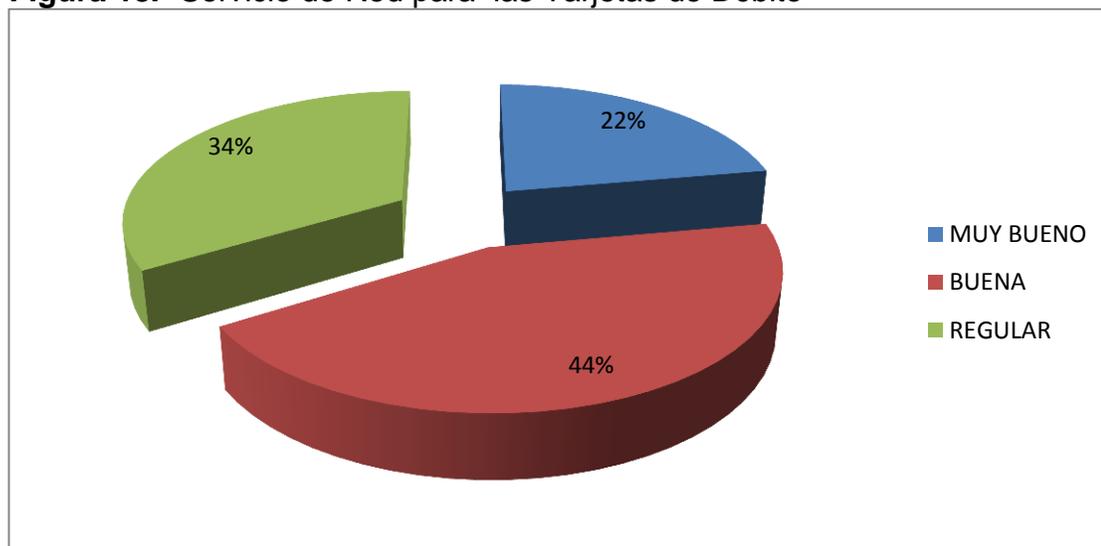
Pregunta 7.- ¿Cómo califica el servicio de Red para las Tarjetas de Débito en el BNF?

Cuadro 21.- Servicio de Red

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
MUY BUENO	60	22
BUENA	119	44
REGULAR	91	34
Total	270	100

Fuente: Encuestas a los clientes BNF
Elaborado por: La Autora

Figura 18.- Servicio de Red para las Tarjetas de Débito



Fuente: Encuestas a los clientes BNF

El Cuadro 21 y la figura 18, Los cliente califican como MUY BUENO un 22%, con el 44% manifiestan que es BUENO este servicio y con 34% nos indican que es REGULAR.

Pregunta 8.- ¿Cómo sugiere usted la obtención de su dinero de la cuenta de Ahorro o Corriente?

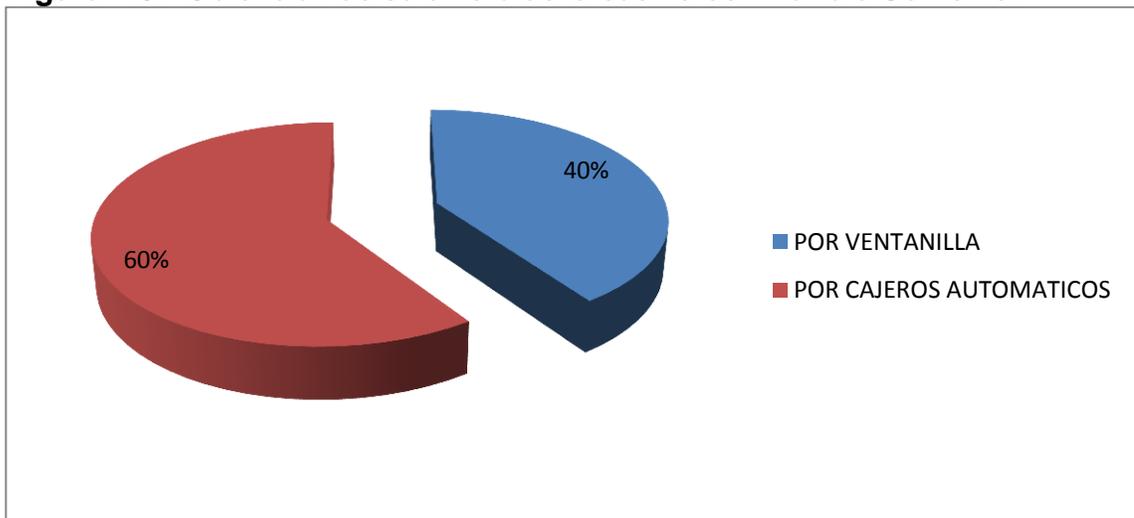
Cuadro 22.- Obtención del Dinero

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
POR VENTANILLA	109	40
POR CAJEROS AUTOMATICOS	161	60
Total	270	100

Fuente: Encuestas a los clientes BNF

Elaborado por: La Autora

Figura 19.- Obtención de su dinero de la cuenta de Ahorro o Corriente.



Fuente: Encuestas a los clientes BNF

El Cuadro 22 y la figura 19, de los 270 clientes que respondieron a la encuesta, el 60% prefiere los CAJEROS AUTOMATICOS, y el 40% desea seguir haciéndolo por las VENTANILLAS de la institución.

Pregunta 9.- ¿Conteste usted donde desearía que se encuentren los cajeros automáticos del BNF?

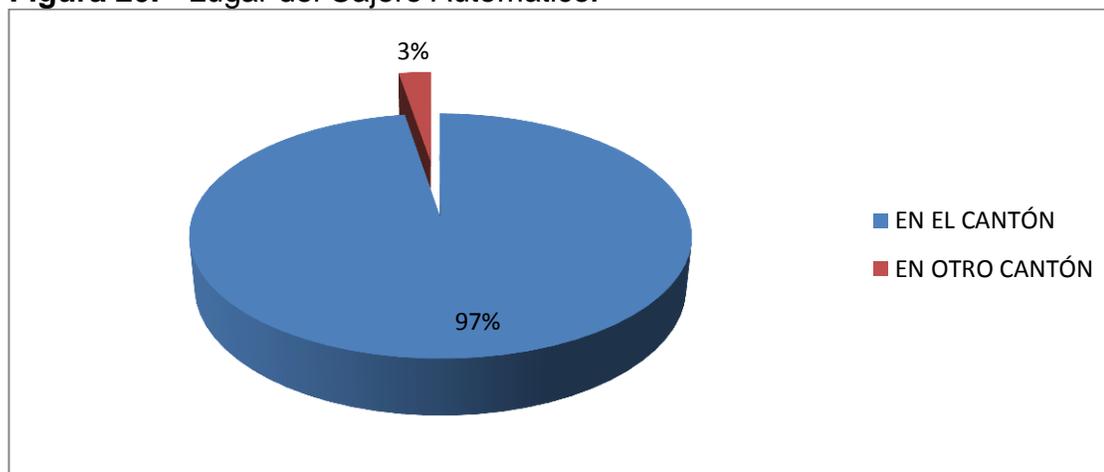
Cuadro 23.- Donde desea los Cajeros Automáticos

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
EN EL CANTÓN	263	97
EN OTRO CANTÓN	7	3
Total	270	100,0

Fuente: Encuestas a los clientes BNF

Elaborado por: La Autora

Figura 20.- Lugar del Cajero Automático.



Fuente: Encuestas a los clientes

El Cuadro 23 y la figura 20, Los clientes que respondieron a esta pregunta de la encuesta prefieren EN EL CANTÓN de El Empalme, y el 3% consideran que deben estar en otra ciudad.

4.3.2 Análisis de las entrevistas

La entrevista fue realizada al personal Administrativo, como el señor Gerente de la sucursal del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme y la responsable de los servicios operativos del BNF en el cantón.

a).- Ing. Luis Plaza O. MBA.

b).- Ing. Johanna Meza

Cuadro 24.- Entrevistas realizadas al Gerente y a la responsable operativa del BNF El Empalme.

Pregunta	Respuesta	Conclusión
1.- ¿Que conocimiento tiene sobre la gestión administrativa de su antecesor, en el periodo 2013-2014?	<p>a).- Manifiesta que al asumir su gestión en el año 2014 encontró con muchas falencias en la organización con el personal y los índices de los productos financieros muy debajo de las metas propuestas por la Zonal.</p> <p>b).- La encargada del Departamento Operativo, me informó que se continua con la gestión con algunos cambios notorios en el proceso</p>	La Gestión Administrativa de la Sucursal día a día viene desarrollando cambios notorios en los procesos de la oferta de sus productos, cumpliendo con los índices que la zonal asigna.
2.- ¿Qué índice de mejoramiento ha alcanzado en la administración de los productos financieros que ofrece el BNF?	<p>a).- Con los cupos que la zonal nos otorga cumplimos desde Agosto a Diciembre del 2014 el 69,1% promedio mensual, en último trimestre, con relación a un aproximado de 25%.</p> <p>b).- Al finalizar el año 2014 se refleja aumento de transacciones en retiros, depósitos por ventanilla, notas de débito y notas de créditos.</p>	Con los índices descritos de refleja el aumento de transacciones operativas que realizan en esta sucursal, en los últimos meses del año 2014.
3.- ¿Desde su administración cual es el producto financiero que más alto índice refleja en los Balances, con relación a los 2 últimos años?	a).- Los productos Financieros que han experimentado alza en el registro Contable en el último trimestre 2014 son la recuperación de créditos vencidos y por vencer durante los 30 días, así mismo la contabilización de nuevos créditos (Línea Agrícola), el aumento de las transacciones Operativas de Cuentas de Ahorros, Corrientes en sus movimientos y saldos promedios, como en la apertura de cuentas de nuevos	Con los datos que se describen se refleja el aumento de transacciones operativas que el BNF ha experimentado en estos 2 años.

	<p>clientes, como reactivando cuentas antiguas.</p> <p>b).- Con la otorgación de créditos nuevos y recuperación de cartera, es notable el aumento de transacciones por interno del sistema, como por ventanilla en forma personal.</p>	
<p>4.- ¿Qué opinión tiene de la calidad de servicio al cliente que brindan sus colaboradores?</p>	<p>a.- Se mejora día a día la calidad de atención al cliente, venciendo la demanda de clientes usuarios que acude en nuestras a nuestras oficinas en las jornadas establecidas</p> <p>b.- Se le da atención personalizada a cada requerimiento del cliente.</p>	<p>Manifiestan que día a día tienen una atención personalizada durante el horario establecido.</p>
<p>5.- ¿Cuenta la institución con el espacio cómodo y suficientes ventanillas para sus clientes realicen las transacciones de depósitos o retiros de sus cuentas corrientes y/o Ahorros?</p>	<p>a.- El lugar que en la actualidad atiende es muy reducido, sobre todo en las ventanillas de atención en depósitos y/o Retiros, todos los días en determinada jornada se presenta una masiva afluencia de usuarios lo cual hace que el personal de seguridad autorice el ingreso por grupos, hasta que sean todos atendidos en las 3 ventanillas existentes, en algunas ocasiones no se puede atender a todos el horario estipulado.</p> <p>b.- Tenemos en la actualidad un lugar reducido para cumplir la demanda, cada día se sobrepasa el volumen de transacciones que cada una de las ventanillas debe cumplir.</p>	<p>El BNF en el cantón El Empalme posee en la actualidad local arrendado y con espacios limitados para cada una de sus oficinas.</p>
<p>6.- ¿Qué opina de la existencia de las Tarjetas de Débito BNF que esta institución proporciona a su clientela?</p>	<p>a.- El BNF a nivel nacional otorga Tarjetas de Débitos a sus clientes, con la finalidad de proporcionar agilidad en el retiro de sus ahorros durante las 24 horas, todo el año. En la actualidad solo se realizan estas transacciones en ciertas dependencias de la Institución a nivel nacional.</p> <p>b.- Si es un excelente servicio por que compite con las demás Instituciones Financiera sea Públicas o Privadas.</p>	<p>Ambos manifiestan que es muy importante la obtención de una Tarjeta de Débito, además es un servicio que oferta el BNF a nivel nacional.</p>
<p>7. ¿Qué opinión tiene usted sobre la utilización de los cajeros automáticos en la institución?</p>	<p>a.- El BNF cada día está innovando es por eso que siendo una entidad muy antigua debe de competir con el ente financiero nacional. Como parte de esta Institución si es favorable la utilización de cajeros automáticos.</p>	<p>Los funcionarios coinciden que es favorable la utilización de los cajeros automáticos.</p>

	<p>b.- Claro que si es de actualidad utilizar los cajeros automáticos porque facilita la obtención de efectivo.</p>	
<p>8.- ¿Considera usted que la utilización de los cajeros automáticos, disminuirá la atención en las ventanillas internas del BNF?</p>	<p>a.- Por supuesto que sí, más que todo cuando son horas en que la institución no presta servicios por los horarios y días de atención. También se reduce el volumen de atención personalizada por dentro de la entidad en forma personalizada.</p> <p>b.- Si reduce el volumen de transacciones, y el cliente es favorecido por la rapidez que obtiene su efectivo.</p>	<p>Los dos funcionarios que se entrevistaron coinciden en que se reducirá el volumen de transacciones por ventanillas del BNF.</p>
<p>9.- ¿Comente usted porque y desde cuando se caducó el Sistema de BANRED y que hacer para su reactivación?</p>	<p>a.- Como cliente que soy cuenta ahorrista he sufrido desde hace 3 años la caducidad del Sistema BANRED, lo que me impide obtener de efectivo en el tiempo que requiero. Hoy como Gerente estoy informado que el sistema ha caducado y solo existe contrato interno entre las dependencias del BNF a nivel nacional.</p> <p>b.- Si hace aproximadamente 3 años el sistema de BANRED esta caducado y no se ha podido hasta la presente fecha restablecer este sistema, solo cuenta con uno interno que presta servicio en cada una de los cajeros existente en algunas sucursales.</p>	<p>Los funcionarios entrevistados coinciden que hace aproximadamente 3 años el sistema de Banred ha caducado.</p>
<p>10.- ¿Considera usted que el uso de las tarjetas de Débito y la activación del Cajero Automático aportará con la economía de nuestro cantón la provincia y el país en general?</p>	<p>a.- Por supuesto que sí la utilización de las Tarjetas de Débito son la herramienta que sirve como medio operativo de identificación y transacción de circulación monetaria, es por eso que es un intermediario entre el usuario y la institución financiera, y como tal es parte del movimiento de la masa productiva-económica de la localidad y el país.</p> <p>b.- Si es un aporte económico porque es parte de un servicio que brinda las instituciones financieras, y como tal existe circulación monetaria.</p>	<p>Los entrevistados coinciden que la utilización de tarjetas de débito que oferta el BNF y el uso de los cajeros automáticos se consideran un aporte a la activación económica del país.</p>

Fuente: Entrevista al Gerente y Jefe Servicios Operativos BNF

Elaborado por: La Autora

4.3.3 Comprobación / desaprobación de la Hipótesis

La hipótesis que se planteó en esta investigación **“La administración de los productos financieros que otorga el Banco Nacional de Fomento del cantón El Empalme incide negativamente en la calidad de los servicios que reciben sus clientes”** se comprueba con los resultados de las preguntas realizadas sobre los productos y atención que brinda el BNF es así que en las encuestas a los clientes y con la aplicación de procedimientos de efectividad y productividad referente a la concesión de préstamos y la atención en las ventanillas (cajas) presentan índices altos que afectan al cliente interno como externo.

4.4 CONCLUSIÓN PARCIAL

Al finalizar esta investigación que sirvió para evaluar la Administración de Productos Financieros del Banco Nacional de Fomento y su incidencia en la Calidad del Servicio que reciben los clientes del Cantón El Empalme durante el período 2013-2014 concluye que:

- El BNF mantiene una dirección administrativa vertical, en cada sucursal deben cumplir con planificaciones propuestas por la gerencia general en la matriz Quito y la gerencia Zonal para este estudio es en la ciudad de Guayaquil, El estudio que se realizó en la sucursal en el Cantón El Empalme nos indica que se cumplen con los estándares propuestos en brindar atención con todos sus productos que oferta.
- En la evaluación realizada se pudo recabar elevados índices de los productos que presentan mayor dificultad los mismos que se debe considerar el criterio de los clientes internos y externos, así mismo la calificación que dieron sobre la administración de los años 2013 y 2014, presentada en el cuadro 1.

- Se realizó la medición de eficiencia y productividad aplicando procedimientos estadísticos que permitió comprobar la hipótesis relacionado a la calidad de servicio que proporciona esta entidad a sus clientes.
- Este estudio propone un Plan de Integración de Cajeros Automáticos para el BNF sucursal El Empalme, esta entidad cuenta con la estructura adecuada y no requiere de incrementar personal ni gastos económicos para ejecutar esta propuesta por cuanto la Institución posee convenio con una empresa que se responsabiliza del mantenimiento de los equipos.
- El Cajero Automático beneficiará a sus clientes por que el BNF atenderá ininterrumpidamente todos los días con los servicios de proveerse de sus recursos económicos cuando lo requiera y podrá descongestionar la atención personalizada en el interior de la institución.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El trabajo más productivo es
el que sale de las manos de
un hombre contento.

Víctor Pauchet

5.1 CONCLUSIONES

Con la información proporcionada de los registros contables del Banco Nacional de Fomento se realizó la Evaluación de la administración de los productos financieros en el periodo 2013-2014 y la calidad de servicio, concluimos que:

- Con el estudio realizado se comprobó que el BNF El Empalme durante el año 2013 y el primer semestre del 2014 cerró con una liquidez de \$ 7.848,57 dólares americanos, el cual produjo transformaciones administrativas demostrado cambio significativos a partir del mes de Julio del 2014 con nueva administración finalizó al 31 de Diciembre del 2014 con \$ 645.503,80, cumpliendo con los cupos planificados de la Zonal, supera su liquidez y cumpliendo con lo planificado en casa matriz y zonal Guayaquil.
- En los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los funcionarios y clientes del BNF en el Cantón El Empalme, con relación al cuadro N°9 según criterio de los funcionarios muestra porcentajes de 100% en Ahorros/retiros y en Cajeros automáticos presentan dificultades en brindar sus servicios, En el cuadro N° 17 los clientes califican a los servicios que reciben del BNF en el Empalme no muy favorables la califican con 64% Buena y el 4% Regular en la atención, cifras alarmantes en esta institución Financiera no supera el índice de aceptabilidad del 80% para considerarla aceptable.
- Se aplicó procedimientos estadísticos para medir el volumen de la calidad de los productos que oferta el BNF en el cantón El Empalme en cuanto a la Efectividad y Productividad los mismos que al brindar los servicios de la concesión de créditos existe efectividad del 117,18% para el año 2013 para el año 2014 muestra 85,73%, en los resultados para medir la efectividad de la atención por ventanilla un 124,19% para el año 2013, el año 2014 presenta 135,20% se calificaría como exitosa pero no es así, en

este estudio la calidad del servicio tiene deficiencia por recargo de trabajo y la acumulación de clientes.

- Se procedió a solucionar la problemática referente a la atención que se brinda en el interior de la institución presentando un Plan de integración de Cajero Automático en la sucursal del Banco Nacional de Fomento en el Cantón El Empalme, la misma que contiene procesos estratégicos de funcionamiento tanto operativo y técnico se ha diseñado un manual para el uso de sus clientes como proceso de mejorar la calidad de servicio.

5.2 RECOMENDACIONES

- Que la autoridad actual continúe con su labor y aproveche la buena calificación que le dan sus colaboradores y los clientes ya que esto refleja que si lleva excelente interrelación administrativa y operativa, siga alcanzando y cumpliendo lo planificado por los entes superiores en casa matriz y la Zonal Guayaquil que tiene esta Institución financiera.
- Que tome decisiones adecuadas y acertadas para reducir los índices relacionados con la atención que ofrecen los funcionarios en las áreas de ventanillas y en los procesos de créditos y así brindar excelente calidad de servicios.
- Que se consideren los índices de efectividad y productividad realizada en esta investigación y tome las mejores decisiones de los resultados obtenidos, por el buen funcionamiento y prestigio Institucional.
- Que realicen las gestiones respectivas ante la zonal y casa matriz para su inmediata ejecución del Plan de Integración de Cajero Automático en la sucursal del Banco Nacional de Fomento en el Cantón El Empalme y que la ciudadanía pueda hacer uso del mismo.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA ALTERNATIVA

Para triunfar y ser feliz hay que estar preparados, hay que utilizar adecuadamente los conocimientos y hay que recibir las sensaciones del triunfo.

John Ruskin

6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

PLAN DE INTEGRACIÓN DE CAJERO AUTOMÁTICOS PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL EL EMPALME.

6.2 JUSTIFICACIÓN

En el Ecuador existe un auge en crecimiento del sistema de Tarjetas de Crédito y Débito los Cajeros Automáticos se encuentran no sólo en los bancos, sino también en los supermercados, centros comerciales y fuera de los locales en las calles de la ciudad, el Banco Nacional de Fomento siendo una banca muy antigua en el País no se ha apartado de la tecnología y esta incursionado en el uso de Tarjetas de Débito, en la mayoría de sus sucursales a nivel nacional han implantado Cajeros Automáticos para dotar de este servicios a sus clientes, en la sucursal del Banco Nacional de Fomento en El Empalme sus clientes ahorristas poseen tarjetas de débitos, la gestión de integración de cajero automáticos sirve para retirar dinero de forma electrónica que funciona 24 horas al día durante los 7 días de la semana todo el año, se puede hacer retiros de los fondos hasta por \$ 300,00 dólares en caso que lo amerite el cliente.

La presente propuesta se basa en describir el proceso de Gestión en la Integración de Cajeros Automáticos para los usuarios de las Tarjetas de Débito del Banco Nacional de Fomento en el cantón El Empalme, permitirá fortalecer y aportar el avance socio económico local por lo que la propuesta no sólo es de beneficio para el Banco por participar como ente financiero entre los clientes, sino también para el desarrollo comercial y económico ofreciendo y garantizando transacciones de efectivo y consultas de sus saldos de dinero que mantienen en sus cuentas en esta entidad en el cantón El Empalme.

Todo lo que se requiere para utilizar un Cajero Automático es una tarjeta emitida por un banco. La presente propuesta es importante ya que contribuirá

en mejorar la situación económica y calidad de vida de los clientes usuarios o tarjetahabientes a la vez que benefician a la Institución porque contará con clientes con mayor estabilidad económica lo que se traduce en el desarrollo socio-económico local.

6.3 FUNDAMENTACIÓN

En la actualidad la gran mayoría cajeros automáticos en el mundo utilizan sistema operativo Microsoft, son dispositivos de telecomunicaciones informáticos con su propia pantalla y teclado. En el Banco Nacional de Fomento del Cantón El Empalme este equipo debe estar instalado en la parte exterior junto a la entrada principal de la Institución para que tengan acceso directo sus clientes tarjetahabientes.

El asumir la competencia de Cajeros Automáticos se tiene que cumplir a las disposiciones reglamentarias en las normas y políticas que tiene el BNF a nivel nacional sujetas y reguladas a la Superintendencia de Bancos y Compañías. Sus potenciales usuarios serán únicamente los poseedores de Tarjetas de Débito del BNF.

Se podrá realizar transacciones de consultas de saldos y en especial el retiro de sus saldos, cambios de claves de los tarjetahabientes.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Diseñar un Plan de Integración de Cajero Automático para el Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Proponer estrategias de gestión para la integración de los terminales de cajeros automáticos de nueva generación en el Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.
- Realizar un Programa de Gestión Integral de Cajero Automáticos para el Banco nacional de Fomento Sucursal El Empalme.

6.5 IMPORTANCIA

La incorporación de la Red de Cajeros Automáticos en la parte externa del Banco Nacional de Fomento en el Cantón El Empalme proveerá a sus clientes dinero en efectivo de manera rápida, sin pérdida de tiempo a toda hora, sin hacer fila dentro de la instalación y los 365 días del año, sin límite de horario que permitirán a sus clientes obtener una atención optima y de mayor y mejor calidad en servicio y tiempo.

La importancia que tiene la ejecución del Plan de Integración de Cajeros Automáticos para esta Institución bancaria y Financiera es el de prestar servicio de calidad, y el ahorro de personal por cuanto solo se requiere de una persona para que en un tiempo limitado realice el trabajo operativo interno requerido en el Manual de Funciones y Procedimiento inmerso en esta documento.

6.6 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

Esta propuesta del Plan de integración de Cajeros Automáticos funcionará en el las instalaciones del Banco Nacional de Fomento se encuentra ubicada en un lugar estratégico comercial, económico, financiero y bancario en el centro del Cantón El Empalme tiene los siguientes límites al Norte, Provincia de Manabí,

Sur, Estero Mancha de Mate (Guayas), Este, Provincia de Los Ríos, Oeste, Provincia de Manabí.



6.7 FACTIBILIDAD

Este servicio tiene como finalidad dar un valor agregado a las cuentas bancarias de los clientes del BNF, a través de la satisfacción de sus necesidades, con la implementación de herramientas de última generación a la vez que la Institución se vuelve más competitiva en su segmento de mercado.

Las Ventajas en el uso de Tarjetas de Débito

- Facilidad de disponer de dinero en el cantón El Empalme y la hora que el cliente lo requiera.
- Maximiza los beneficios en el ahorro de tiempo del cliente al no acudir al interior del BNF a realizar largas columnas para realizar sus transacciones.
- Amplia cobertura nacional de las similares que tengan cajeros automáticos.
- Acceso a sus cuentas en el BNF durante las 24 horas de día los 365 días del año.

- Descongestiona las operaciones bancarias en las ventanillas de las oficinas del BNF.
- Obtiene un excelente servicio en sus transacciones que realice.

6.8 DESARROLLO DE LA PROPUESTA PLAN DE TRABAJO

6.8.1 PLAN DE INTEGRACIÓN DE CAJERO AUTOMÁTICOS

El desarrollo del Plan propone dos estrategias en la gestión Administrativa y Logística para la integración de los terminales de cajeros automáticos de nueva generación para el Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.

- Mantenimiento y Operación de Red.
- Equipo e Infraestructura

En la **gestión Administrativa:** será la encargada de realizar las acciones correspondientes al Mantenimiento y Operatividad de la Red de cajeros automáticos los mismos que se encuentran relacionados con el manejo operativo diario se necesita de dos operadores, uno principal designado por las autoridades de la Institución y el segundo recae en el Jefe de Servicios Bancarios, el operador principal toma el nombre de “Back Up” que en español significa Copia de Seguridad o Copia de Respaldo y procederá a provisionar o reabastecer en los separadores la cantidad de billetes de 5; 10 y 20 dólares americanos que deben ser seleccionados por cuanto no deben incluir billetes doblados, falsos y muy usados (débiles), según la disposición administrativa el responsable debe realizar diariamente los movimientos de las transacciones manualmente para ser registradas contablemente, con este sistema aseguraremos brindar excelente servicio 100% la disponibilidad en retiros de dinero por los clientes.

Los **Equipos e Infraestructura**: están relacionados con la inversión que tiene el instalar el cajero automático, la misma que el BNF tiene contrato determinado con la Empresa Multiservicio en la ciudad de Quito desde hace 5 años quién se encarga de dar limpieza, mantenimiento y Renovación de Equipos que tiene la Red de Cajeros automáticos en todo el país. Será la encargada de instalar los equipos requeridos y seleccionados en el espacio establecido por el BNF El Empalme se encontrara en la parte externa junto a la entrada principal de la institución con un espacio suficiente con las siguientes medidas 1,50m² de ancho, y 2m² de fondo el mismo que dará servicio ininterrumpido las 24 horas al día todo el año.

- En el Programa de Gestión Integral de Cajero Automáticos para el Banco nacional de Fomento Sucursal El Empalme.

El Programa de Gestión Integral de Cajero Automáticos para el BNF esta compuesto físicamente con una máquina computarizada que funciona directamente con la base central del Banco a través de un servidor central con sistemas eléctricos, desarrollados con tecnologías que utiliza componentes de alta calidad en línea de internet, comando de voz, software, impresora y terminales que permite al usuario realizar una serie de transacciones de retiros, consultas de saldo, posee una caja fuerte contadora de billetes, y el manejo de las diferentes operaciones con seguridad, rapidez y eficiencia.

El Cajero Automático que se propone para el Banco Nacional de Fomento en el Cantón El Empalme es el que se denomina Función completa de Pared ya que su espacio donde será instalado es empotrado en la pared exterior de la institución junto a la puerta principal de ingreso al público.

La información almacenada en la base de datos del BNF es el siguiente:

- Cajero (Tipo de Terminal)

- Cámara interna
- Fecha y Hora de Transacción
- Señala el número de transacción
- Numera la cantidad de referencias
- Identifica el número de la Tarjeta de Débito y la cuenta
- Tipo y valor de Transacción
- Código de host (presentador) desde donde se realiza la transacción
- Descripción de la Transacción

Esta información toma el nombre de parámetros de accesos a la base de datos, no será manipulada sin autorización. La búsqueda de las transacciones que están almacenadas se registrará por los siguientes parámetros:

- Por fecha
- Por sucursal
- Por terminal
- Por tipo de transacción
- Por referencia
- Por tarjeta
- Por cuenta

Cuando ha realizado la búsqueda de la transacción, el sistema permite imprimir todos los datos además graba la imagen del cliente que realizó la transacción, se incluye otro servicio eficiente y eficaz de enviar automáticamente el reporte al Mail del propietario de la cuenta, para que sea informado de la transacción realizada, así como también de ser el caso el anuncio el anuncio de robo o estafa.

Habrán personal operativo autorizado por la institución para que realice consultas de transacciones de la base de datos central, este verificará las transacciones realizadas y podrá identificar de qué sucursal se realizó la transacción a nivel

nacional. Existen módulos que después de identificar la información almacenada desde la base central este lo maneja exclusivamente el usuario en lo que se refiere el Login (ingreso al sistema) y un Password (contraseña).

Diagrama de la Administración del usuario:

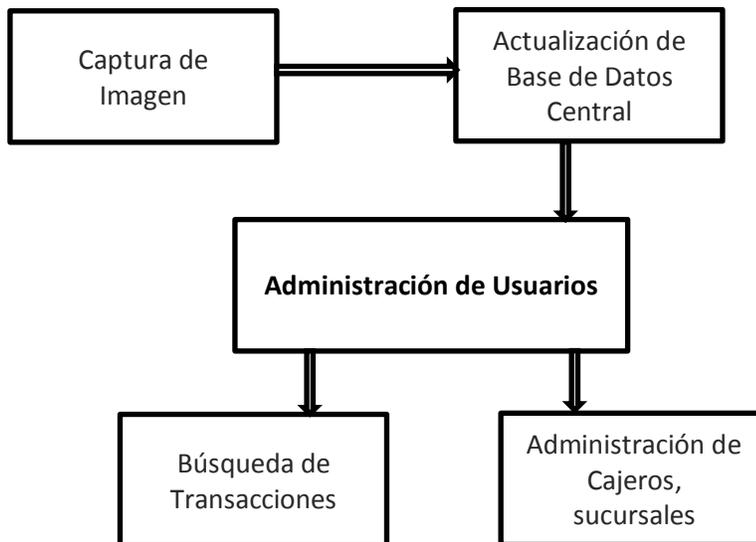


Figura 21: Diagrama del Usuario
Elaborado por: La Autora

Requerimientos Funcionales

Para describir los requerimientos funcionales del Cajero Automático para el Banco Nacional de Fomento sucursal EL Empalme se enuncia los siguientes pasos:

- Paso 1: Captura de Transacción
- Paso 2: Registro del usuario
- Paso 3: Búsqueda de Transacciones
- Paso 4: Envío del Mail

Cuadro 25.- Requerimientos Funcionales

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL CAJERO AUTOMATICO		
PASO N° 1 Captura de Transacción	DESCRIPCIÓN	Este proceso es el responsable de mantener una comunicación permanente, para atender peticiones de captura de transacciones.
	ENTRADA	Captura de datos de la transacción
	PROCESO	Validar longitud de la captura de datos Armar la captura de datos identificando cada campo de la transacción
	SALIDA	Almacenamiento en variables cada uno de los datos de la transacción
PASO N° 2 Registro del usuario	DESCRIPCIÓN	Será el encargado de proporcionar acceso a usuarios para que manejen el software
	ENTRADA	Datos personales del usuario Datos de acceso al sistema
	PROCESO	Se captura los datos de usuario y de acceso para posteriormente almacenarlos en la base de datos central
	SALIDA	Base de datos central actualizada
PASO N° 3 Búsqueda de Transacciones	DESCRIPCIÓN	Este proceso se encargará especialmente de interactuar con la base de datos central, realizando búsqueda de transacciones específicas
	ENTRADA	Dependiendo del Tipo a realizar por: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fecha ➤ Sucursal ➤ Terminal ➤ Tipo de Transacción ➤ Tarjeta ➤ Referencia ➤ Cuenta
	PROCESO	Captura de los Parámetros de búsqueda Se envía una consulta a la base central con los parámetros seleccionados
	SALIDA	Datos y Foto de la transacción buscada
PASO N° 4 Envío del Mail	DESCRIPCIÓN	Este proceso es el encargado de enviar los resultados de una búsqueda vía correo electrónico a personas que necesiten dicha información
	ENTRADA	Descripción de la información buscada
	PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se detecta el servidor de correo electrónico ➤ Se captura la dirección del destinatario ➤ Se efectúa la orden de envío
	SALIDA	Mensaje de envío satisfactorio o error

Elaborado por: La Autora

Los Equipos e infraestructura: La Empresa Multiservicios será la responsable del sistema de mantenimiento que se convierte en el

Administrador del Software, por seguridad y confiabilidad de la información desde la base central.



6.9 ACTIVIDADES

Las actividades que realizará el cajero automáticos del BNF en el Cantón El Empalme previo su instalación por los técnicos será dar servicio con rapidez, eficiencia y calidad a sus usuarios tarjetahabitantes clientes del BNF locales y del País, se podrá hacer retiros en efectivo de dinero (moneda Local), consultas de saldos, cambios de claves personales, el usuario debe considerar las políticas y normas entregadas para su uso.

El BNF en El Empalme como la mayoría de las sucursales a nivel nacional contará con un Cajero Automático brindara atención ininterrumpidamente las 24 del día, en la cual sus clientes procederán a realizar transacciones de retiro de dinero utilizando su Tarjeta de Débito que esta Institución les ha proporcionado la misma que serán beneficiados en el tiempo, se evitan de ingresar a la institución, administrativamente el BNF no contará con personal permanente para su atención durante el tiempo del proceso que realicen los tarjetahabitantes de su dinero que previamente este depositado en cada cuenta.

El proceso que una transacción en la terminal del Cajero Automático tendrá que tener la siguiente secuencia:

1. Insertar la Tarjeta de Débito en la máquina (luego en la pantalla le mostrara instrucciones), debe insertarla de manera correcta.
2. Debe ingresar el código o número personal.
3. Le harán una pregunta de la transacción a realizar.
4. Debe seleccionar el tipo de cuenta que tiene (Ahorros y/o Corrientes)
5. Debe seleccionar la cantidad que desea hacer el retiro (no se debe exceder el cupo a lo dispuesto por el Banco)
6. Luego la máquina contará su dinero en billetes y procederá a entregárselo.
7. En la pantalla le preguntará si desea realizar otra transacción (en la que el tarjetahabientes responderá Sí o No).
8. Le hará entrega del comprobante o recibo respectivo de la transacción que ha realizado (Tome el documento).
9. Debe de retirar la Tarjeta de Débito cuando el Cajero le indique. (presione y retire).
10. No debe introducir la Tarjeta de Débito más de 3 intentos por cuanto el Cajero se la retiene y debe esperar que las oficinas al interior este con atención al público para poder devolvérsela.

6.10 RECURSOS

El recurso que es necesario para la ejecución del Plan de Integración de Cajero automático para el Banco Nacional de Fomento sucursal el Empalme necesita de los siguientes recursos:

- Humanos
- Económicos
- Financieros

6.10.1 Recursos Humanos

El BNF necesita de poco personal para la ejecución del Plan de Integración de Cajero Automático:

2 profesionales para la Gestión Administrativa - operativa

1 profesional para el trabajo Operativo

Organigrama Funcional para la Administración-Operativa de Cajero Automático BNF en la sucursal El Empalme.

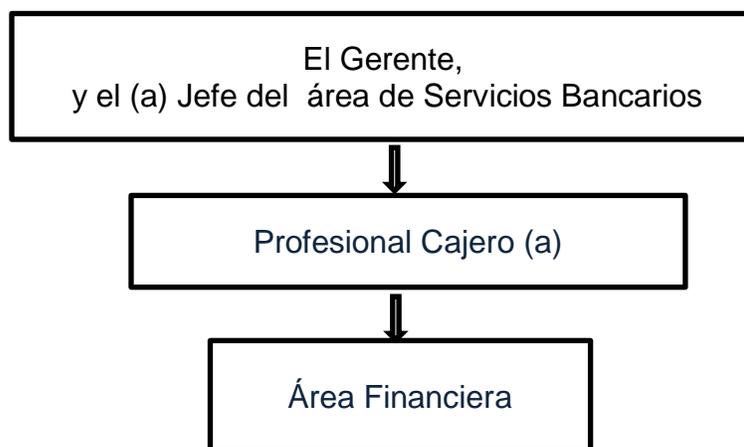


Figura 22: Organigrama Funcional
Elaborado por: La Autora

Los Profesionales para la Gestión Administrativa - operativa está representada por el Gerente y el o la Jefe del área de Servicios Bancarios de la sucursal.

El Profesional para el trabajo operativo será un cajero, quien desempeñara las funciones de reclasificar el dinero, podrá realizarlo al finalizar del horario de atención al público (16h30) los reportes que emita internamente el sistema del Cajero Automático serán entregados en el área financiera de la Institución. El cupo asignado de circulación en transacción para el consumo diario es de

\$50.000,00 en billetes de 5,10 y 20 dólares americanos de excelente estado, y su cupo máximo diario será de hasta \$ 300,00.

6.10.2 Recursos Económicos

El Recurso Económico que se detalle para la operatividad del plan de Integración de Cajero Automático para el BNF El Empalme está fijado con una tarifa en convenio entre las partes. El Banco Nacional de Fomento matriz y la Empresa Multiservicio en la ciudad de Quito, por lo pactado anualmente, quien se responsabiliza de dotar el mantenimiento a los equipos que tiene la Red de Cajeros Automáticos en todo el país, con la siguiente tarifa económica.

Cuadro 26.- Costos de mantenimiento

DOCUMENTO	COSTOS	
	MENSUAL	ANUAL
Contrato	\$ 650,00	\$ 7.800,00

Elaborado por: La Autora

6.10.3 Recursos Financieros

Los Recursos Financieros que necesita para dar operatividad al plan de Integración de Cajero Automático para el BNF El Empalme está amparado con un documento legal de un contrato fijo, el mismo que es renovable anualmente con esta empresa, la misma que posee tarifas mensuales de servicios por el valor de \$ 650,00 para cada oficina del BNF del País que da servicios de Cajeros Automáticos, esto representa la cantidad anual de \$ 7.800,00 dólares americanos.

El costo que fija por cada transacción realizada por uso de Cajero automático es de \$ 0,30; los costos por Emisión, Mantenimiento, Renovación y Reposición de Tarjetas de Débito será por \$ 2,00 que serán debitados inmediatos del saldo

de la cuenta en ejecución, se contabiliza como ingreso y el costo \$650,00 mensual se lo contabiliza reflejado en el Balance con la cuenta contable:

Cuadro 27.- Transacción Contable “Retiro de Cuentas de Ahorro y Cobro de Comisión”

N° CUENTAS	DENOMINACIÓN	VALORES	
		DEBE	HABER
21.01.35.03	Cuentas Activas	xxxx	
21.01.35.03	Cuentas Activas	xx	
11.01.05.09	Cajero Automático		xxxx
52.90.98.16	Servicios Cajero Automáticos		xx

Fuente: BNF

Elaborado por: La Autora

Cuadro 28.- Transacción Contable “Retiro de Cuentas Corriente y Cobro de Comisión”

N° CUENTAS	DENOMINACIÓN	VALORES	
		DEBE	HABER
21.01.05.03.003	Público	xxxx	
21.01.05.03.003	Público	xx	
11.01.05.09	Cajero Automático		xxxx
52.90.98.16	Servicios Cajero Automáticos		xx

Fuente: BNF

Elaborado por: La Autora

Cuadro 29.- Transacción Contable “Cobro de comisión por emisión, mantenimiento, renovación y reposición de Tarjetas de Débitos en sus Cuentas Corriente y ahorros”

N° CUENTAS	DENOMINACIÓN	VALORES	
		DEBE	HABER
21.01.05.03.003	Público	xxx	
21.01.35.03	Cuentas Activas	xxx	
52.90.98.16	Servicios Cajero Automáticos		xxx

Fuente: BNF

Elaborado por: La Autora

Cuadro 30.- Transacción contable de la transferencia a casa Matriz por el costo de arriendo mensual de los Equipos.

N° CUENTAS	DENOMINACIÓN	VALORES	
		DEBE	HABER
52.90.98.16	Servicios Cajero Automáticos	xxx	
45.03.30.006	Arrendamiento equipos y Maquinaria		xxx
45.03.30.006	Arrendamiento equipos y Maquinaria	xxx	
29.08.98.30.34	Casa Matriz		xxx

Fuente: BNF

Elaborado por: La Autora

6.11 IMPACTO

El Banco Nacional de Fomento a nivel Nacional está compitiendo con los productos financieros que la banca privada posee, al implementar los cajeros automático en sus sucursales en el país, nuestra propuesta es que la similar en el Cantón El Empalme de la Provincia del Guayas sea una de las favorecidas en ofrecer este servicio a la ciudadanía, Será de gran impacto para sus usuarios ya que atenderá en horarios durante las 24 horas al día, todos los días sin interrupciones, se convertirá en satisfacer las necesidades de demanda

financiera, tendrá beneficios en el alto rendimiento transaccional, disponibilidad del efectivo, contará con personal experimentado, así como el excelente control administrativo y operativo.

6.12 EVALUACIÓN

La evaluación será permanente durante la operatividad del Plan de Integración de Cajero Automático para el BNF El Empalme, la misma que comprende en la Gestión Administrativa y Operativa, que se tiene entre el Banco Nacional de Fomento, la empresa Multiservicio, la Superintendencia de Bancos y Seguros, quienes estarán vigilantes en el cumplimiento de las leyes institucionales y nacionales vigentes, el funcionamiento y la dotación del buen servicio al cliente.

Evalúa la disponibilidad de efectivo constituyéndose particularmente en la provisión a través del cajero automático generando un servicio de calidad con un enfoque aplicando tres perspectivas en la Gestión, en lo Operativo y en la Financiero:

- Imprime diariamente los reportes, que permitirá realizar la evaluación respectiva del proceso del funcionamiento.
- La oferta de servicio tiene cobertura geográfica a todas las sucursales con que cuenten con este servicio de Cajero Automáticos.
- Da cobertura al universo tarjetahabitante.
- Posee cobertura 7x24 definiendo horario de funcionamiento asociado en día/horas.
- Incluye un sistema de monitoreo al servicio a través de la RED, la oportuna detección de fallas, medidas que evitaren la interrupción del servicio.
- El BNF aplica una adecuada gestión de Riesgo operacionales por la Administración.

- El cumplimiento de Políticas interna de la Institución.
- Posee medidas de contingencia para la restauración del servicio.
- Capacita e informa periódicamente al personal encargado de los procesos.
- El BNF se acoge a los estándares de disponibilidad de servicio, para que la provisión de efectivo sea generado por el cajero automático, y que se cumpla con el piso base del efectivo.

6.13 INSTRUCTIVO DE FUNCIONAMIENTO

Instructivo de Funcionamiento del Plan de Integración de Cajero Automático para el Banco Nacional de Fomento sucursal El Empalme, está dirigido para el cliente que posee Tarjeta de Débito y que utiliza los Cajeros Automáticos del BNF en todos el País. Servirá como guía para la correcta ejecución en el retiro de Dinero en base a sus saldos disponibles en sus cuentas bancarias sea de ahorro o corrientes que el BNF le ha entregado.

Este servicio tiene como finalidad dar un valor agregado a las cuentas bancarias de los clientes del BNF en el cantón El Empalme, a través de satisfacer sus necesidades con la implementación de esta herramienta de actualidad tecnológica y así ser competitiva en su segmento.

- **Ventajas en el uso de las Tarjetas de Débito y/o Cajeros Automáticos.**
 - Facilidad de disponer de dinero en el lugar y el momento que el cliente lo requiera.
 - Maximiza los beneficios del ahorro en tiempo del cliente al no acudir al interior de la Institución a formar largas filas en espera de realizar una transacción en ventanillas
 - Tiene amplia cobertura a nivel nacional

- Existe acceso a las cuentas del usuario durante las 24 horas del día los 365 días del año.
- Descongestiona las operaciones en las ventanillas de esta entidad.
- **Objetivo**
 - Cumplir con las normas y procedimientos de emisión de Tarjetas de Débito, administración, control y ofrecer servicio de calidad en la utilización de Cajero Automático.
- **Políticas Generales**
 - La Tarjeta de Débito es de exclusiva propiedad del BNF
 - Está prohibido que el cliente transacción de retiro de Dinero si no posee saldos disponibles en su cuenta.
 - En toda transacción que se realice en el Cajero Automático en el BNF se entregará un comprobante o recibo.
 - El Cajero Automático recibirá mantenimiento preventivo por lo menos una vez al año y correctivo de forma inmediata por los técnicos responsables según el contrato.
- **Normas**
 - El BNF entregará a todo Tarjetahabientes la respectiva Tarjeta de Débito a nombre del cliente en sobre cerrado y la entrega es personalizada.
 - La entrega de clave es personalizada.
 - El Cliente tendrá la libertad y obligatoriedad de presentar cualquier tipo de reclamo o requerimiento en la oficina de Balcón de Servicio dentro de la institución.
 - Cuando el cliente comunique pérdida o robo de su Tarjeta de Débito, el encargado del BNF procederá al bloqueo este documento, si lo hace telefónicamente se lo realizar por un lapso de 48 horas, hasta que el cliente lo haga en forma escrita

se bloqueare de manera definitiva se anulara la tarjeta y se procede a solicitud de otra con nueva clave.

- El costo de toda transacción realizada en los cajeros automáticos lo asumirá el dueño de la cuenta.
 - En caso de cierre o cancelación de cuenta de ahorro o corriente el sistema automáticamente bloqueara la Tarjeta de Débito.
 - El Comité de Administración de Riesgos del BNF establecerá la tabla de costos y cargos por emisión, mantenimiento, reposición y uso de los servicios por Tarjeta de Débito en los cajeros automáticos a nivel nacional.
 - El Tarjetahabientes tiene el derecho y obligación al responsable del BNF receptor el reclamo por escrito de dinero no dispensado por el Cajero Automático.
 - El cliente tiene opción a realizar como máximo 2 intentos de transacción erradas de la tarjeta de débito, caso contrario en el 3 intento el cajero automático le retendrá el documento plástico.
 - Los responsables operativos del cuadro de cajeros automáticos realizaran cuadros diarios, con el valor en el reporte impreso y el efectivo.
- **Medidas de Seguridad**
 - Preferentemente vaya acompañado por algún conocido de confianza.
 - Antes realizar su transacción revise que no haya personas o vehículos con personas sospechosas cerca del cajero, en caso de ser así, no entre y retírese del lugar
 - Nunca acepte ayuda de extraños y solo guíese de lo que aparece en la pantalla y de ninguna otra indicación ajena

- Antes de introducir la tarjeta en el cajero automático, verifique que éste no tenga aditamentos extraños en el dispositivo de acceso de la tarjeta o en el dispensador de efectivo
- Cubra con su cuerpo el monitor y con su mano cuando teclee sus operaciones, puede haber alguien o video vigilancia grabando sus movimientos
- Guarde su dinero y tarjeta inmediatamente antes de salir del cajero, si va a seguir portando el dinero mucho tiempo, en un lugar discreto distribúyalo en varios lugares; no deje los comprobantes de las operaciones en el cajero
- Si su tarjeta es retenida por el cajero, cancele la operación y repórtela inmediatamente directamente en la sucursal o en el centro de atención.

BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ, Onésimo. 2010. Desarrollo Organizacional, Management. Caracas-Venezuela. Editorial Latinoamericana.

ÁLVAREZ ROSERO, Gabriela L, Tesis Universidad Central del Ecuador “Auditoría de Gestión para La Agencia América del Banco Pichincha C.A. (2012) disponible en www.dspace.uce.edu.ec/

ABRIL Cristina; ENRIQUEZ Antonio; SANCHEZ José, Guía para la integración de sistemas de gestión, (2011), edición segunda, editorial graficas Marcar S.A, Madrid España.

BERNAL, Cesar Augusto. (2006). Metodología de la Investigación. México. Editorial Prentice Hall. Segunda Edición.

BRICEÑO, Atilio. 2011. Formas y fuentes de financiamiento a corto y largo plazo. Ecuador, FLACSO.

CANTÚ DELGADO, José H, Desarrollo de una cultura de calidad, edición Cuarta, año 2011, editorial Mc Graw Hill Educación, México, pág. 3 - 95

CHIRIBOGA, Luis A, Sistema Financiero, edición Primera, año 2007, editorial Poligráfica Jokama, Ecuador, pág. 6- 26

DICCIONARIO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS, año 2002, Editorial Cultural S.A, España, Pág. 21-213.

DICCIONARIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS 2015, disponible en www.eumed.net/cursecon/dic/dic-cs.htm.

ESTRADA, P OSORIO (2004) Borradores de Economía, Efectos del Capital Financiero en la Eficiencia del Sistema Bancario

FERNÁNDEZ, R. A. (2008). Dirección y Planificación Estratégicas en las Empresa y Organizaciones. Madrid España: Ediciones Díaz Santos.

FINANZAS. Sistema integral de cartera con 9 módulos. (cumple requisitos CNBV)www.dacompsc.com

FUNDACIÓN ALTERNATIVA. 2002. Retos para la industria de las microfinanzas en el Ecuador siglo XXI, seminario CAF.

INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN, (1988). Socio – Económicos y Tecnológicas El Papel de la Pequeña Industria en el Desarrollo de América Latina.

GUAYANA GALLEGOS, Rosa, VERA SOLORZANO Fabricio, (2012) Tesis Referencias en el uso de los productos y servicios, disponible en dspace.utpl.edu.ec Tesis.

LAGARD, Banco, disponible en www.lagardservice.com.ec Julio, 25 del 2014

MUÑOZ, Enrique. 2007. Gestión comercial de servicios financieros. Editorial ESIC

OSORIO, A. 2007. Planeamiento Estratégico. Buenos Aires Argentina: Buenos Aires.

PALLEROLA Joan. 2013 Auditoria enfoque teórico, editorial pearson, México

PÉREZ de Velasco, J. A., & de Velasco, J. 2007. *Gestión por procesos.* ESIC Editorial.

ROBBINS, SP y CUOTLER M 2009. Administración de Empresas, Edición Pearson, 10° Edición, Pág. 81

RODRIGUEZ Patricio & Alconchel Gabriel, 2008. Guía empresarial de Productos Financieros y alternativa de financiación, Editor AJE Confederación, España, pág. 8

SÁNCHEZ, Balleo. 2004. Administración Financiera- Lima-Perú. Editorial Técnico Científico.

TAPIA, Juana. 2014. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Disponible en línea repositorio.ucsg.edu.ec

THOMPSON, Iván. Tipos de clientes. *Recuperado el*, 2006, vol. 19, p. 04-12.

UNAN, U. N. 2008. Guía Mínima para la Elaboración de Planes de Desarrollo Institucional. México.

VALDERREY SANZ, Pablo herramientas para la calidad total, Bogotá, ediciones de la U, año 2013, pág. 20-22

VARGAS Martha y ALDANA Luzangela, Calidad y servicios conceptos y herramientas, 2° Edición, Bogotá, 2011, Edición Ecoe, pág. 83-86-91-110.

VELASCO SÁNCHEZ Juan y Campins Masriera Juan, Gestión de la producción en la Empresa Disponible [www. Descargarlibrospdf.es](http://www.Descargarlibrospdf.es)

Linkografía

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. 2008.
Disponible en línea
www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO (2014) disponible en línea
www.contraloria.gob.ec

LEY DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO, (2014). Ecuador.
Disponible en línea
www.sbs.gob.ec/medios/.../Ley_gral_inst_sist_financiero_enero_2014

LEY ORGANICA DEL BANCOS (2015) disponible en línea www.sbs.gob.ec.

LEY ORGANICA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO (2014) disponible
en línea www.bnf.fin.ec ›

REGLAMENTO GENERAL DE CRÉDITO BNF 2009 disponible en línea
www.bnf.fin.ec ›

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, (2014) disponible en línea
www.sbs.gob.ec.

ANEXOS

6.1 ANEXO SOLICITUD DIRIGIDA AL GERENTE DEL BNF EL EMPALME:



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
Campus Ing. Manuel Haz Álvarez
Km. 1,5 vía Santo Domingo
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
Teléfono: (05) 2760425



Quevedo, Octubre 21 del 2014

Sr. Ing.

Luis Plaza Ormaza.

GERENTE DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUC. EL EMPALME.

Presente.

Yo, HARO CHONG ALEXANDRA ELIZABETH, Docente y estudiante posgradista de la UTEQ, comunico que usted al culminar la colegiatura de la Maestría en Administración de Empresas (MBA) se requiere presentar un Proyecto que realice una investigación que resuelva una problemática en alguna empresa local y nacional, por lo tanto solicito a usted, y por su intermedio a quién corresponda me facilite desarrollar la investigación y poder presentar el Proyecto ante las autoridades respectivas de la Unidad de Posgrado-UTEQ para su respectiva aprobación y luego la elaboración de la Tesis para obtener el Grado de Magister en Administración de Empresas (MBA), hago énfasis del pedido una vez que obtenido el respectivo dialogo con usted y la apertura a la misma, hago entrega del siguiente pedido, para realizar los trámites pertinentes a la culminación de este grado académico.

Por la atención que se digne dar a la presente le anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Lcda. Alexandra Haro Chong, Msc.
DOCENTE- TUTOR

Recibido
000. 22/10/14
16:30

6.2 ANEXO FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL EL EMPALME.

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA



ENCUESTA

Instrucción: Marque con una (X) la respuesta que usted considere.

1.- ¿Cómo califica la gestión administrativa del gerente actual?

Excelente Muy Buena Buena Regular

2.- ¿Cómo califica el servicio que reciben los clientes en las diferentes áreas departamentales de la institución?

Excelente Muy Buena Buena Regular

3.- ¿Indique usted cuál de los productos que oferta el BNF tienen mayor consumo?

Prestamos Pólizas Ahorros Retiros Cajeros

Automáticos

4.- ¿Identifique usted cuál de los siguientes productos que oferta en BNF, representan dificultad en los servicios?

Prestamos Pólizas Ahorros Retiros Cajeros

Automáticos

5.- ¿Indique usted la manera más rápida de hacer uso de sus depósitos (SalDOS) en las cuentas corrientes y/o Ahorro que mantiene en el BNF?

Ventanilla Cajeros Automáticos

6.- ¿Qué beneficio obtiene usted como funcionario del BNF al poseer la Tarjeta de Débito?

Obtener Dinero Rápido Tenerla de Lujo

7.- ¿Califique usted la utilización de las Tarjetas de Débito en los cajeros automáticos del BNF?

Muy Bueno Bueno Regular Mala

8.- ¿Donde usted hace los retiros del dinero del cajero automático del BNF?

En el Cantón En otro Cantón

9.- ¿Desearía usted que en la sucursal del BNF El Empalme brinde el servicio de Cajero Automáticos eficientemente?

SI NO

Gracias por su colaboración

6.3 ANEXO DEL FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL EL EMPALME

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA
(Encuesta Beneficiarios de los Productos Financieros).



Instrucción: Marque con una (X) la respuesta que usted considere.

- ¿Indique usted que apreciación tiene de las gestiones administrativas anteriores a la presente?
Excelente Muy Buena Buena Regular
- ¿Cómo califica la gestión administrativa del gerente actual?
Excelente Muy Buena Buena Regular
- ¿Cómo califica el servicio que recibe como cliente en las diferentes áreas departamentales de la institución?
Excelente Muy Buena Buena Regular
- ¿Indique usted cuál de los productos que oferta el BNF tienen mayor consumo?
Prestamos Pólizas Depósitos Retiros
Cajeros
Automáticos
- ¿Identifique usted cuál de los siguientes productos que oferta en BNF, representan **dificultad en los servicios**?
Prestamos Pólizas Ahorros Retiros
Cajeros
Automáticos
- ¿Indique si el Banco Nacional de Fomento le ha proporcionado Tarjetas de Débito del BNF?
SI NO
- ¿Cómo califica el servicio de Red para las Tarjetas de Débito en el BNF?
Muy Bueno Bueno Regular
- ¿Cómo sugiere usted la obtención de su dinero de la cuenta de Ahorro o Corriente?
Por Ventanilla Cajeros Automáticos
- ¿Conteste usted donde desearía que se encuentren los cajeros automáticos del BNF?
En el Cantón En otro Cantón

Gracias por su colaboración.

6.4 ANEXO FORMATO DE ENTREVISTAS DIRIGIDA AL GERENTE ACTUAL DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL EL EMPALME

**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA
ENTREVISTA.**



1.- ¿Que conocimiento tiene sobre la gestión administrativa de su antecesor, en el periodo 2013-2014?

-2.- ¿Qué índice de mejoramiento ha alcanzado en la administración de los productos financieros que ofrece el BNF?

3.- ¿Desde su administración cual es el producto financiero que más alto índice refleja en los Balances, con relación a los 2 últimos años?

4.- ¿Qué opinión tiene de la calidad de servicio al cliente que brindan sus colaboradores?

5.- ¿Cuenta la institución con el espacio cómodo y suficientes ventanillas para sus clientes realicen las transacciones de depósitos o retiros de sus cuentas corrientes y/o Ahorros?

6.- ¿Qué opina de la existencia de las Tarjetas de Débito BNF que esta institución proporciona a su clientela?

7. ¿Qué opinión tiene usted sobre la utilización de los cajeros automáticos en la institución?

8.- ¿Considera usted que la utilización de los cajeros automáticos, disminuirá la atención en las ventanillas internas del BNF?

9.- ¿Comente usted porque y desde cuando se caducó el Sistema de BANRED y que hacer para su reactivación?

10.- ¿Considera usted que el uso de las tarjetas de Débito y la activación del Cajero Automático aportará con la economía de nuestro cantón la provincia y el país en general?

Gracias por su colaboración

6.5 FOTOS DE LA INSTITUCIÓN Y EL TRABAJO DE CAMPO

Ingreso a la Institución del BNF



Público en el interior del BNF



Aplicando las Encuestas al Cliente



Aplicando la Encuestas al Personal



6.6 ANEXOS VARIOS

Productos y servicios:

Créditos: Producción y Microcrédito



Cuentas Fomento: Ahorros y Corrientes



Servicios: Bancarios y Financieros



Tarjeta de Débito:



UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO
Unidad de Posgrado UTEQ

Quevedo 17 de Septiembre 2015

Ing. Roque Vivas

Director Unidad de Posgrado UTEQ

Presente.

De mi consideración:

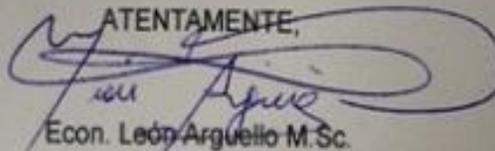
Una vez revisada la tesis de la LCDA ALEXANDRA ELIZABETH HARO CHONG con el TEMA: "ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS CLIENTES DEL CANTÓN EL EMPALME, PERÍODO 2013-2014. PROPUESTA DE INTEGRACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS" bajo mi dirección y habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto, doy a conocer el respectivo informe del sistema anti plagio URKUND, el cual avala los niveles de originalidad de un 93% y de copia 7% del trabajo investigativo.

URKUND

Document: [TESIS-BNF-12-05-2015-MARCO MBA urkund.docx](#) (01328052)
Submitted: 2015-09-15 17:30 (-05:00)
Submitted by: aharo@uteq.edu.ec
Receiver: larguello.uteq@analysis.arkund.com
Message: TESIS MBA HARO [Show full message](#)
7% of this approx. 40 pages long document consists of text present in 8 sources.

Por la atención que se sirva dar a la presente, quedo ante usted muy agradecido.

ATENTAMENTE,



Econ. León Arguello M. Sc.

DIRECTOR DE TESIS

