UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración Financiera**.**

Título del Proyecto de Investigación:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRODUBANCO GRUPO PROMERICA, CANTÓN QUEVEDO, 2015"

Autor:

Jessica Tatiana Tomalá Loor

Director delproyecto de Investigación:

Ing. Gualberto Villalva Abarca M.Sc.

Quevedo – Ecuador

2016

Declaración de autoría y cesión de derechos

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

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

f. _____

Jessica Tatiana TomaláLoor

C.C. # 092840924-2

Certificación de culminación del proyecto de investigación

El suscrito, **Ing. Gualberto Villalva Abarca M.Sc.**, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que el estudiante **Jessica Tatiana Tomalá Loor**, realizó el Proyecto de Investigación de grado titulado **"Gestión Administrativa y Financiera y su Relación con la Calidad de los Servicios Produbanco Grupo Promerica, Cantón Quevedo, 2015"** previo a la obtención del título de **Ingeniería en Administración Financiera**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

.....

Ing. Gualberto Villalva Abarca M.Sc

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

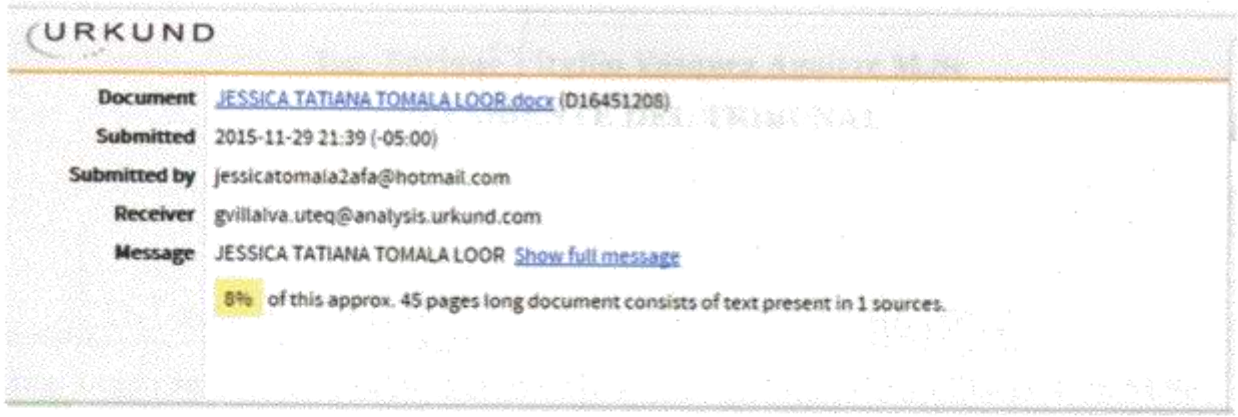
Certificado del Reporte de la herramienta de prevención de coincidencia y/o plagio académico

UTEQ ACREDITADA	**UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL QUEVEDO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES CARRERA INGENIERIA EN MARKETING**	

MEMORANDUM

PARA: Comisión Formativa, Facultad de Ciencias Empresariales
DE: Ing. Gualberto Rafael Villalva Abarca.
ASUNTO: Informe Proyecto de Investigación
FECHA: 30 de noviembre del 2015

Adjunto al presente, sírvase encontrar el documento final del trabajo de investigación de grado titulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE PRODUBANCO GRUPO PROMERICA, CANTÓN QUEVEDO, 2015"**, elaborada por la egresada, **Srta. TOMALÁ LOOR JESSICA TATIANA,** bajo mi dirección, previa a la obtención del título de **INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**, según lo asignado en la **Resolución adoptada administrativamente por el Decanato de la FCE, del 26 de junio/2015,** en la que se acoge la **Resolución Segunda de la Sesión ordinaria celebrada el día 26 de junio de 2015**, la misma que cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe de la herramienta URKUND, el cual avala los niveles del 8% de similitud y el 92% de originalidad del trabajo investigativo.



URKUND

Document	JESSICA TATIANA TOMALA LOOR.docx (D16451208)
Submitted	2015-11-29 21:39 (-05:00)
Submitted by	jessicatomala2afa@hotmail.com
Receiver	gvillalva.uteq@analysis.urkund.com
Message	JESSICA TATIANA TOMALA LOOR Show full message

8% of this approx. 45 pages long document consists of text present in 1 sources.

Atentamente,

Ing. Gualberto Villalva Abarca.
Director de Proyecto de Investigación.

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título:

"Gestión Administrativa y Financiera y su relación con la calidad de los servicios Produbanco Grupo Promerica, Cantón Quevedo, 2015"

Presentado al Consejo Académico como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración Financiera.

Aprobado por:

Ing. Enrique Virgilio Vásquez Aguirre M.Sc
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Lugarda María Recalde Aguilar M.Sc
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Mireya Flores Jaen M.Sc
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Agradecimiento.

Expreso mi agradecimiento principalmente a Dios, por ser quien estuvo constantemente para guiar y preservar mi camino.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, especialmente a la Facultad de Ciencias Empresariales y a todos los docentes por sus conocimientos impartidos, por prepararme para conseguir mi título profesional y así cumplir muchas metas en mi vida.

Al Banco Produbanco Grupo Promerica., por la colaboración brindada, ya que fue de gran importancia para el desarrollo de este proyecto.

Al Ing. Gualberto Villalva Abarca MSc. Director de mi proyecto de investigación, por su buena orientación y guía para poder culminar con éxito esta investigación.

A los señores miembros del tribunal: Ing., Enrique Vásquez Aguirre M.Sc; Ing., LugardaRecalde AguilarM.Sc; Ing., Mireya Flores JaenM.Sc; por sus excelentes sugerencias y contribuciones para obtener los resultados esperados.

Así mismo agradezco a mi madre, a mi hermanito y a toda mi familia que me ayudaron a alcanzar mi objetivo.

Dedicatoria.

A Dios Jehová por ser mi fortaleza por darme la sabiduría necesaria en las situaciones más difíciles y por permitirme lograr este éxito. En especial a mi angelito mi hermano que continua en mi corazón quien me cuida y protege en cada momento.

A mi madre por ser mi razón de ser, por sacarme adelante sola dándome ejemplos dignos de superación, impulsándome en los momentos más rígidos para que nunca me rindiera y gracias a ella hoy he podido alcanzar mi meta.

A toda mi familia materna que siempre tuvo una palabra de apoyo y un gran gesto moral para motivarme a seguir perseverando como persona y conseguir lo que tanto he anhelado.

Y a mi novio quien me demostró con gran interés a que obtuviera mi título profesional para así poder seguir cumpliendo juntos nuestros objetivos y hacer de ellos un gran futuro.

A todos ellos quiero brindarles mi gran esfuerzo y dedicación ya que han sido mi pilar fundamental desde el inicio hasta el final y es por eso que en si pretendo ser para ellos el sentimiento de orgullo y satisfacción.

Resumen Ejecutivo y Palabras Claves

La presente investigación denominada Gestión Administrativa yFinanciera de Produbanco y su relación en la calidad de los servicios del Grupo Promerica; fue elaborado con la finalidad de medir la gestión administrativa y conocer la eficiencia y eficacia con la que labora, con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes ofreciendo servicios de calidad a un buen precio.

La gestión administrativa y financiera consiste en ofrecer un soporte a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de la entidad, a fin de lograr resultados efectivos con ventaja competitiva revelada en los servicios y productos que brinda la institución.

Las entidades financieras se enfocan en factores esenciales para la maximización del beneficio y la riqueza, para determinarlo se necesita utilizar herramientas que sean eficaces para el cumplimiento de aquellos objetivos y para mejorar la calidad de los servicios de tal manera que sigan fortaleciendo las funciones de las estrategias y los procesos administrativos.

El estudio de esta investigación se apoyó en la utilización de técnicas como la entrevista al subgerente y encuestas a los funcionarios y clientes del banco, con la finalidad de recolectar información que permita analizar el funcionamiento de la gestión administrativa y financiera en la calidad de los servicios, al igual se efectuó la aplicación de indicadores en los estados financieros para analizar las necesidades y situaciones del banco.

Palabras claves

Gestión administrativa

Gestión financiera

Calidad de los servicios

Executive summary and key words

This research called Produbanco Administrative and Financial Management and its relationship to the quality of services Promerica Group; it was developed in order to measure the administrative management and know the efficiency and effectiveness in order to meet the needs of customers by offering quality services at a good price.

The administrative and financial management is to provide support to the business processes of the different functional areas of the organization, in order to achieve effective results revealed competitive advantage in the services and products offered by the institution.

Financial institutions focus on essential factors to profit maximization and wealth, to determine it is necessary to use tools that are effective in meeting those objectives and to improve the quality of services so that further strengthen the functions of the strategies and administrative processes.

The study of this research was supported by the use of techniques such as interviews and surveys deputy officials and bank customers, in order to gather information in order to analyze the functioning of the administrative and financial management in the quality of services, As the application of indicators in the financial statements was carried out to analyze the needs and situations of the bank.

Keywords

Administrative Management
Financial Management
Quality of services

TABLA DE CONTENIDO

PÁGINA

Portada i
Declaración de autoría y cesión de derecho ii
Certificación del proyecto de investigación iii
Certificado del reporte de herramienta de prevención de coincidencia.....iv
Certificado de tribunal de tesis v
Agradecimiento…….... .vi
Dedicatoria……...……..….. vii
Resumen Ejecutivo y palabras claves……..……...viii
Abstract and keywords ix
Tabla de Contenido..... x
Indice de Tablas.....xv
Ìndice de Gràficos.....xvi
Código Dublin ..... ……xvii
Introducción.....……1
CAPÍTULO I
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 3
1.1. Problema de Investigación. ……....4
1.1.1. Planteamiento del problema 4
1.1.2. Formulación del problema.....…7
1.1.3. Sistematización del problema.....7
1.2. Objetivos 8
1.2.1. Objetivo General 8
1.2.2. Objetivos Específicos 8
1.3. Justificación.....9
CAPÍTULO II
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN 10
2.1. MARCO CONCEPTUAL.....11
2.1.1. Produbanco Grupo Promerica 11
2.1.1.1. Visión y Misión.....11

2.1.1.2. Filosofía....11
2.1.1.3. Bancos corresponsales....12
2.1.1.4. Objetivo social....12
2.1.1.5. Responsabilidad social....12
2.1.1.6. Productos y servicios....12
2.1.1.7. Las ofertas que ofrece Produbanco Grupo Promerica....13
2.1.1.8. Calificaciones de riesgo de Produbanco....14
2.1.1.9. Analisis FODA....14
2.1.2. Qué son las Entidades Financieras....15
2.1.3. Administración....15
2.1.4. Funciones de la administración....16
2.1.4.1. Planeación....17
2.1.4.2. Organización....18
2.1.4.3. Dirección....18
2.1.4.4. Control....19
2.1.5. Administración financiera....19
2.1.6. Gestión Administrativa....20
2.1.6.1. Importancia de la Gestión Administrativa....20
2.1.7. Gestión Financiera....21
2.1.8. Finanzas....22
2.1.9. Supervisión financiera....22
2.1.10. Planeación financiera....23
2.1.11. Responsabilidad financiera....24
2.1.12. Toma de decisiones....24
2.1.13. Servicio al cliente....25
2.1.14. Operaciones bancarias....25
2.1.15. Crédito....26
2.1.16. Qué son las Estrategias Financieras....26
2.1.16.1. Tipos de Estrategias....27
2.1.17. Oferta....28
2.1.18. Demanda....28
2.1.19. Qué es Liquidez....29
2.1.20. Qué es Solvencia....29

2.1.21. Análisis financiero.....30
2.1.21.1. Análisis de Estados Financieros.....30
2.1.21.2. Los Estados financieros según la ley.....31
2.1.22. Calificadoras de riesgo según la ley.....32
2.1.23. Indicadores financieros según la ley.....33
2.1.23.1. Estructura y calidad de activos.....34
2.1.23.2. Estructura y calidad de activos.....35
2.1.23.3. Indicadores de liquidez.....36
2.1.23.4. Indicadores de rentabilidad.....36
2.1.23.5. Indicadores de eficiencia fnanciera.....37
2.1.23.6. Indicadores de eficiencia administrativa.....38
2.1.23.7. Costos y rendimientos promedio.....39
2.2. MARCO REFERENCIAL.....40
2.2.1. Antecedentes de investigación.....40

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....43

3.1. Localización.....44
3.1.1. Macro localización.....44
3.1.2. Micro localización.....45
3.2. Tipo de investigación.....46
3.2.1. Investigación Descriptiva.....46
3.2.2. Investigación Aplicada.....46
3.2.3. Investigación de Campo.....47
3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....47
3.3.1. Método Analítico.....47
3.3.2. Método Sintético.....48
3.3.3. Método de análisis documental.....48
3.4. Fuentes de recopilación de información.....49
3.5. Diseño de la investigación.....49
3.5.1. Diseño Descriptivo Típico.....49
3.5.2. Población y Muestra.....50
3.6. Instrumentos de investigación.....52

3.6.1. Observación....52
3.6.2. Revisión Bibliográfica....52
3.6.3. Encuesta....53
3.6.4. Entrevista....53
3.7. Tratamiento de los datos....54
3.8 Recursos humanos y materiales....54

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN……..…..…….……..55
4.1. TABULACIÓN Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS....56
4.1.1. Encuesta aplicadas a los funcionarios del Banco Produbanco Grupo Promerica....56
4.1.1. Encuesta aplicadas a los clientes del Banco Produbanco Grupo Promerica....66
4.1.2. Entrevista aplicadas al Subgerente del Banco Produbanco Grupo Promerica….....72
4.1.3. Análisis de los Estados Financieros....75
4.1.4. Análisis del Balance General....79
4.1.4.1. Análisis vertical....79
4.1.4.2. Análisis horizontal....81
4.1.5. Análisis del Estado de Resultados....83
4.1.5.1. Análisis Vertical....85
4.1.5.2. Análisis Horizontal....86
4.1.6. Equilibrio Financiero....87
4.1.7. Análisis de los Indicadores Financieros....88
4.1.7.1. Índice de morosidad....88
4.1.7.2. Indicadores de liquidez....90
4.1.7.3. Indicador de en deudamiento....90
4.1.7.4. Indicadores de rentabilidad....91
4.1.7.5. Indicadores de eficiencia financiera....92
4.1.7.5. Indicadores de eficiencia administrativa....93

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES....94

5.1 Conclusiones 95
5.2 Recomendaciones 96
CAPITULO VI
BIBLIOGRAFÍA 97
6.1 LITERATURA CITADA 98
6.2 LINKOGRAFÍA 101

CAPITULO VII
ANEXOS 103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla pág.

1. Personal suficiente para la atención a los clientes 56
2. Eficiencia de la Gestión Administrativa 57
3. Conformidad con la Gestión Financiera 58
4. Se socializa la gestión de los servicios.....59
5. Estrategias de las estrategias Administrativas y Financieras 60
6. Participación en la toma de decisiones Administrativas y Financieras.....61
7. Conoce manuales de Procedimientos y Funciones 62
8. Capacitaciones para mejorar sus competencias 63
9. Protocolo para atención a los clientes. 64
10. Materiales, sistemas y equipos para brindar servicio de calidad 65
11. Conoce los Servicios y Productos 66
12. Servicio de calidad. 67
13. Calificación de la atención clientes.....68
14. Satisfacción del servicio.....69
15. Imagen de confianza y honestidad 70
16. Mejoras en el funcionamiento general de los servicios 71
17. Entrevista al Subgerente de Produbanco Grupo Promerica 72
18. Análisis vertical horizontal del balance general.....79
19. Análisis vertical horizontal del estado de resultado 2013.....84
20. Análisis vertical horizontal del estado de resultado 2014.....84
21. Equilibrio financiero 2013 y 2014 87
22. Morosidad de cartera de créditos comercial.....88
23. Morosidad de cartera de créditos de consumo 89

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico pág.

1. Personal suficiente para la atención a los clientes 56
2. Eficiencia de la Gestión Administrativa 57
3. Conformidad con la Gestión Financiera 58
4. Se socializa la gestión de los servicios…….....59
5. Estrategias de las estrategias Administrativas y Financieras 60
6. Participación en la toma de decisiones Administrativas y Financieras.....61
7. Conoce manuales de Procedimientos y Funciones 62
8. Capacitaciones para mejorar sus competencias 63
9. Protocolo para atención a los clientes 64
10. Materiales, sistemas y equipos para brindar servicio de calidad 65
11. Conoce los Servicios y Productos 66
12. Servicio de calidad 67
13. Calificación de la atención clientes.....68
14. Satisfacción del servicio.....69
15. Imagen de confianza y honestidad 70
16. Mejoras en el funcionamiento general de los servicios 71

Código Dublin

Título	"Gestión Administrativa yFinanciera y su Relación con la Calidad de los Servicios Produbanco Grupo Promerica, Cantón Quevedo, 2015"			
Autor	Jessica Tatiana Tomalá Loor			
Palabras clave:	Gestión	Gestión Administrativa	Gestión Financiera	Calidad de los servicios
Fecha de publicación	20-nov-2015			
Editorial:	Quevedo, 2015			
Resumen	Resumen.- La presente investigación denominada Gestión Administrativa y Financiera de Produbanco y su relación en la calidad de los servicios del Grupo Promerica; fue elaborado con la finalidad de medir la gestión administrativa y conocer la eficiencia y eficacia con la que labora, con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes ofreciendo servicios de calidad a un buen precio. **Abstract. - This research called Produbanco Administrative and Financial Management and its relationship to the quality of services Promerica Group; it was developed in order to measure the administrative management and know the efficiency and effectiveness in order to meet the needs of customers by offering quality services at a good price.**			
Descripción	140 hojas : dimensiones, 29 x 21 cm + CD-ROM 6162			
URI:	(en blanco hasta cuando se dispongan los repositorios)			

Introducción

A medida que el mundo fue evolucionando las personas han buscado la mejor manera de cuidar su dinero, de hacerlo producir, de tenerlo en un lugar seguro y donde pueda ser notado. En vista a estas necesidades comenzaron a salir las diferentes instituciones financieras con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes ofreciendo servicios y productos de calidad.

PRODUBANCO GRUPO PROMERICA es un grupo financiero sólido que nació con la finalidad de formar una red bancaria regional con una oferta variada de servicios y productos que responde a las necesidades de los clientes en forma ágil, dinámica y accesible. Estas instituciones se fusionaron en marzo del 2014. Y mediante su gestión administrativa y financierase han logrado consolidar en el mercado.

La importancia de la interpretación financiera es vital e indispensable paramedir, evaluaryanalizar la situaciónpresente y pasada de los años2013-2014, con el propósito de demostrar a los directivoscon eficiencia la productividad de los recursos utilizados, dicho estudio servirá de base para la toma de decisiones en el mejoramiento de la gestión administrativa y financierade ProdubancoGrupo Promerica.

El presente trabajo pretende brindar un aporte valioso a los directivos de la institución con la finalidad de contribuir con el desarrollo y mejorar la actividad del banco, con este análisis intenta crear estrategias administrativas y financieras con la medida de garantizar servicios de calidad para un mejor funcionamiento del banco.

En el primer capítulo se realiza una explicación de lainvestigación donde se determina la problemática mediante el diagnóstico de causas, efectos, antecedentes, justificación y planteamiento de los objetivos del trabajo de investigación.

En el segundo capítulose realiza una recopilación de la información que se requiere para sustentar, conceptualmente la investigación. Al igual se han tomado recopilaciones de otros investigadores relacionados al presente tema de investigación para conocimiento de la problemática y resultados a fin de obtener ideas en forma global.

En el capítulo III se presenta la localización macro y micro de objeto de estudio, se analizan los métodos y tipos de investigación indicando porque y para que se aplican cada uno de ellos. Se estudia los instrumentos que se utilizan en la gestión administrativa y financiera con relación a la calidad de los servicios de ProdubancoGrupo Promerica.

El contenido del capítulo IV describe el análisis e interpretación de los resultados que fueron realizados mediante la entrevista al gerente de agencia,encuestas a los funcionarios y clientes del banco, que permitieron el análisis de las gestiones administrativas enfocadas a la calidad de los servicios y productos, gestiones financieras mediante el análisis de los estados financieros y el comportamiento de los indicadores financieros.

Finalmente el capítulo V se desarrolla las conclusiones a las que se ha llegado luego de la gestión administrativa y financiera,en base a las conclusiones se presentan las recomendaciones sugiriendo de carácter general que se podría mejorar en la calidad de los servicios y del objeto de estudio.

CAPÍTULO I
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de investigación.

1.1.1. Planteamiento del problema.

En su inicio, Produbanco se enfocó en el área Corporativa, concediendo créditos a las empresas grandes y medianas del país. Durante la primera década, la red de clientes fue creciendo gradualmente. Por este motivo, el banco se vio obligado a adquirir más oficinas y sucursales en distintas zonas de la ciudad de Quito.

Durante la segunda década del funcionamiento del banco, se dieron sorprendentes resultados del crecimiento del mismo. En el año 1995, se formó el Grupo Financiero Producción (GFP) y Produbanco formaba parte como el líder del grupo. Con un gran desarrollo de sus operaciones bancarias y el gran fortalecimiento institucional, llegó a ser uno de los bancos más reconocidos del país.

Hoy en día, son 36 años desde su fundación. Su desempeño en el mercado ecuatoriano le ha otorgado varios reconocimientos. Mantiene una calificación muy buena de AAA- que fue concedida por las calificadoras de riesgo de Bank Watch Ratings y PCR PacificCredit Rating.

La consolidación entre Produbanco y Grupo Promericasegún sus directivos la consideran importante porque realmente fortalece mucho más el banco actual, donde la nueva entidad ahora cuenta con 758.000 clientes y 3.947 millones de dólares en activos, cifras que convierten a Produbanco en uno de los tres principales bancos del país. Convirtiéndose en una banca sólida, eficiente, con alta liquidez y con un solo propósito que es apoyar el desarrollo del sector productivo del país.

La SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS es el representante de controlar a las instituciones financieras pero en cierta parte están expuestas a una serie de factores que influyen en su desempeño, las mismas que se ven acompañadas de una inadecuada gestión administrativa y financieraque no permite lograr resultados efectivos en la toma de decisiones, como tampoco contribuiren la calidad de los servicios para el correcto funcionamiento de la entidad.

La Problemática de la gestión administrativa y financiera tiene como base el proceso de Planificación, Organización, Integración, Dirección y Control, que mediante su aplicación incorrecta consecuentemente impide una adecuada satisfacción a las necesidades de los clientes y no contribuye a la eficiencia y estabilidad que se requiere en el entorno globalizado de los servicios bancarios.

Lo antes mencionado provoca un problema de riesgo operacional que puede reducir la gestión de los servicios por lo que es necesario analizar elementos que influyan a mejorar la administración de forma eficiente y efectiva. Es decir que al no fortalecer las funciones en la calidad de los servicios de Produbanco Grupo Promerica se obtendrá un bajo control y monitoreo de los riesgos operacionales, administrativos y financieros de tal manera que en el transcurso de su manejo puede reflejarse una derivación de la gestión imposibilitando la continuidad del negocio.

Diagnóstico.

A. Causas:

- Inadecuada gestión administrativa y financiera
- La falta de Planificación, Organización, Integración, Dirección y Control
- Deficiencia de control en los riesgos operacionales, administrativos y financieros.

B. Efectos:

- No permite resultados efectivos en la toma de decisiones para la calidad de los servicios.
- Impide una adecuada satisfacción a las necesidades de los clientes, que no contribuye a la eficiencia y estabilidad de los servicios del Banco.
- Disminución en la gestión y función de los servicios

Pronóstico.

- La inadecuada administración y toma de decisiones en los servicios puede derivar eneldesconocimiento profesional por la mínima experiencia. Por lo tanto, el no obtener capacidad de gestión adecuada se encontraría fuera del control de lineamientos y condiciones en las que se pacte el acuerdo afectarían las actividades de la empresa y el futuro de la misma.

- Las funciones administrativas tienden a desconocerseenlas necesidades más exigentes de los clientes para el cumplimientode satisfacción; en la implementación de la gestión organizacional; en los intereses y relaciones entre el personal y el cliente, en los cambios a los que se verán sometidos los objetivos y fines organizacionales para el soporte de la calidad de los servicios.

- El desarrollo del riesgo operativo, administrativo y financiero en la calidad de los servicios se ve marcado por la presencia de diversos factores, que no permiten cumplir con los cambios del entorno de actividades, de la competencia y de las tecnologías, lo que dará lugar a que las entidades financieras y los organismos de supervisión tengan cada vez más compromisosenelcontrol.

1.1.2. Formulación del problema.

Al existir una inadecuada gestión administrativa y financiera se generan dificultades en las diferentes estrategias que se desarrollan para conseguir aquellos factores en la calidad de los servicios con la finalidad de mejorar la satisfacción del clienteen un plano estructurado.

¿De qué manera la Gestión Administrativa y Financiera influye en la calidad de los servicios de PRODUBANCO GRUPO PROMERICA?

1.1.3. Sistematización del problema.

¿Qué técnicas de gestión utiliza el banco para fortalecerla administración?

¿En qué parámetros se basa el banco para la toma de decisiones financiera?

¿Qué factores debe tener la gestión administrativa para optimizar la calidad de los servicios?

1.2. Objetivos.

1.2.1. Objetivo General.

- Analizar la Gestión Administrativa y Financierapara determinar su relación en la calidad de los servicios de PRODUBANCO GRUPO PROMERICA Cantón Quevedo, 2015.

1.2.2. Objetivos Específicos.

- Conocerla gestión administrativa de Produbanco GrupoPromerica.

- Analizarla gestión financiera de la institución mediante indicadores financieros deProdubanco GrupoPromerica.

- Determinar estrategiasadministrativas que le permitan a la entidad mejorar la calidad de los servicios.

1.3. Justificación.

Siendo el Ecuador un país en vías de desarrollo las Instituciones Financieras siempre están en busca de mejores alternativas para ser más competitivas y contribuir con el progreso de muchos sectores de la economía del país.

Uno de los factores fundamentales que sirven de base para esta tendencia es conocer en estructura la capacidad administrativa y financiera con las que cuentan las instituciones, puesto que al no tener unapoyo en cierto conocimiento en la toma de decisionespara mejorar la calidad de los servicios, ocasionaría día a día ser poco efectivas en su crecimiento.

Setiene como propósito brindar conocimientos teóricos adquiridos de diferentes fuentes de información y plasmarlos en ésta investigación, aplicando técnicas y estrategias que incidan enla calidad de los servicios, que sirvan para conducir y concretar los objetivos de este proyecto.

Esta investigaciónademás de ser útil para los administradores de la entidad, también permitirá darle a la institución una herramienta que ayudará a fomentar la calidad de los servicios y productos que ofrece, permitiendo a los socios el desarrollo del conocimiento de aquellas actividades y movimientos económicos para la captación de nuevos clientes.

Produbanco tendrá la oportunidad de mejorar la gestión administrativa ofreciendo alternativas a los mecanismos de control quepermitiránpromover la eficacia enmayores grados de satisfacción a los clientes,mejorando el soporte en la calidad de los servicios como parte fundamental del ente bancario.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco conceptual.

2.1.1. Produbanco Grupo Promerica.

"El Banco de la Producción S.A., mejor conocido como Produbanco, es una institución financiera de Ecuador. Es la cabeza del Grupo Financiero Producción, e inició sus actividades en noviembre de 1978 con el propósito de poner los servicios de una nueva institución bancaria a disposición del pequeño y gran empresario; y del público en general" (Perez, 2015).

"A partir del 2014 se produce la adquisición de la mayoría de sus acciones por el Grupo Promerica, dando mayor formaleza a la entidad y cambiando su nombre a Produbanco Grupo Promerica" (Perez, 2015).

2.1.1.1. Visión y Misión.

Misión: Produbanco produce servicios de calidad para satisfacer todas las necesidades financieras de sus clientes. La ética en los negocios y el trabajo eficiente son principios fundamentales que guían su actividad.

Visión: Produbanco quiere ser reconocido por la sociedad por la solidez de sus resultados y por apoyar al desarrollo económico del país a través de una administración financiera segura y eficiente (PRODUBANCO GRUPO PROMERICA, 2015).

2.1.1.2. Filosofía.

"La razón de ser del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN es atender todas las necesidades financieras de sus clientes buscando la excelencia en el servicio. Gracias a nuestra actividad el GFP genera una rentabilidad atractiva para sus accionistas, fuentes de trabajo dignas a sus colaboradores y apoya a la comunidad" (PRODUBANCO GRUPO PROMERICA, 2015).

2.1.1.3. Bancos corresponsales.

Nuestro servicio para Bancos Corresponsales incluye:

- Emisión de garantías bancarias
- Aviso y confirmación de cartas de crédito
- Cobranzas documentarias
- Cash Management
- Custodia (PRODUBANCO GRUPO PROMERICA, 2015).

2.1.1.4. Objetivo social.

"El objeto principal de la Compañía es la realización de toda clase de actividades, operaciones y servicios propios de un banco en general y que estén permitidos por la legislación vigente, tendientes a fomentar el desarrollo de todas las actividades productivas del país"(PRODUBANCO GRUPO PROMERICA, 2015).

2.1.1.5. Responsabilidad Social.

"La filosofía de Grupo Financiero Producción es apoyar a las comunidades al proporcionar fuentes de trabajo especialmente a sus colaboradores; contribuye activamente con la sociedad; atiende con excelencia las necesidades delos clientes, genera resultados satisfactorios para los accionistas, y se conduce transparentemente con todos aquellos con los que el Grupo interactúa a diario en la operación"(PRODUBANCO GRUPO PROMERICA , PCR Pacific Credit Rating, 2015).

2.1.1.6. Productos y Servicios.

- Apertura de Cuentasde ahorros y corrientes
- Depósitos de Cuentas corrientes
- Depósitos de Cuentas de Ahorros
- Pago de Cheques hasta USD 500
- Retiro de Ahorros de 100 a USD 500
- Pago de tarjeta de crédito
- Avances de efectivo

- Depósitos y Pagos de Inversiones
- Pólizas de Acumulación
- Fondos de Inversión
- Inversiones Internacionales
- Tarjeta de Crédito
- Crédito para Vivienda
- Crédito para Vehículos
- Money MarketAccounts (Produbank)
- CallAccount (Produbank)
- Operaciones de Mercado de Valores
- Comercio Exterior
- Banca en línea
- Produbank(PRODUBANCO GRUPO PROMERICA, 2015).

2.1.1.7. Las ofertas que ofrece PRODUBANCO GRUPO PROMERICA.

Los productos de crédito con esta institución ofrecen opciones de corto y largo plazo de acuerdo a la necesidad del cliente y pueden ser con fondos de PRODUBANCO GRUPO PROMERICA o de la CFN.

El destino de estos valores puede ser para la compra de activos fijos, capital de trabajo, adquisición de camiones (tres a 60 meses de plazo), crédito para adquirientes (capital de trabajo o inversión de activos fijos para establecimientos afiliados a Produbanco a través de la red Medianet).

Además, existen otras opciones de financiamiento que ahorra procesos de solicitud como la entrega de tarjetas de crédito corporativas a través de las marcas Visa y MasterCard, que pueden ser utilizadas a escala nacional e internacional.

La entidad ofrece personal altamente calificado y atención personalizada para la asesoría y acompañamiento en la entrega de créditos. También se destaca por la oferta y acceso a través de tecnología de punta(EKOS, 2015).

2.1.1.8. Calificaciones de riesgo de PRODUBANCO.

La calificación de riesgo es un criterio técnico emitido por una empresa independiente especializada en analizar el riesgo crediticio; es decir la capacidad de pago de las obligaciones financieras de la institución financiera analizada (PRODUBANCO GRUPO PROMERICA, 2015).

Las Calificaciones de Riesgo de PRODUBANCO

AAA-	AAA-
BankWatch Ratings	PCR Pacific Credit Rating

2.1.1.9. Análisis FODA

Fortalezas

- La Institución posee una amplia gama de productos y servicios lo que le permite trabajar en todos los segmentos del negocio financiero del país y de esta manera diversificar su negocio y sus riesgos.
- Contar con profesionales de prestigio y con amplia experiencia en el sistema financiero.
- Buen posicionamiento y cobertura geográfica en el mercado nacional.
- Capacidad tecnológica que soporta diversificación de productos y servicios.
- Buena calidad de crédito de los activos

Debilidades

- El aumento en la morosidad con respecto a la cartera de consumo puede ser perjudicial para el desenvolvimiento del negocio en el caso de existir un deterioro en la capacidad de pago de los usuarios.

Oportunidades

- Aprovechamiento de la red comercial y la actual base de clientes.
- Diversificación de productos, servicios.
- Profundización de negocios de subsidiarias y apertura de nuevos mercados.

Amenazas

- Nuevas regulaciones constituyen un elemento de riesgo potencial que podría afectar el desempeño de todo el sistema financiero ecuatoriano.
- Impuestos a la salida de divisas.
- Situación macroeconómica sensible a cambios externos(PRODUBANCO GRUPO PROMERICA, 2015).

2.1.2. Qué son las Entidades Financieras.

"Las entidades financieras constituyen un servicio esencial en la sociedad, al facilitar la distribución de la liquidez o de la capacidad de gasto en la economía. Si no existieran los bancos, por ejemplo, sería muy difícil para las familias, las empresas y el Gobierno determinar quién tiene excedentes de dinero y bajo qué condiciones estaría dispuesto a hacerlos disponibles para quienes lo necesitan" (Pachón, Acosta, & Milazzo, 2010).

"En el aspecto esencial las Entidades Financieras cumplen la función mediadora entre los prestamistas y prestatarios últimos de la economía. Pero esta función de mediación no basta para definir a los intermediarios financieros, puesto que también la realizan otros agentes de la economía, sino que es preciso añadir que los intermediarios financieros son capaces de crear activos financieros nuevos que colocan entre los distintos agentes de la economía"(Montesinos, 2010).

Criterio personal:

De acuerdo a los autores las entidades financieras son intermediarios que disponen y facilitan dinero a las personas naturales y jurídicas. Es decir que brindan un servicio financiero con el fin de cumplir con la economía de los demás.

2.1.3. Administración.

"La administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, dirigir y controlar, desempeñando tareas para el logro de objetivos, mediante los recursos humanos, materiales, intelectuales, tecnológicos y monetarios de la empresa"(García A. , 2010).

“La administración involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que éstas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz. Ya sabemos que coordinar y supervisar el trabajo de otros es lo que distingue una posición gerencial de una que no lo es. Sin embargo, esto no significa que los gerentes puedan hacer lo que quieran en cualquier momento, en cualquier lugar o de cualquier forma. Por el contrario, la administración implica garantizar que la gente responsable de realizar actividades laborales las realice de forma eficiente y eficaz, o al menos es a lo que aspiran los gerentes”(Robbins & Coulter, 2010).

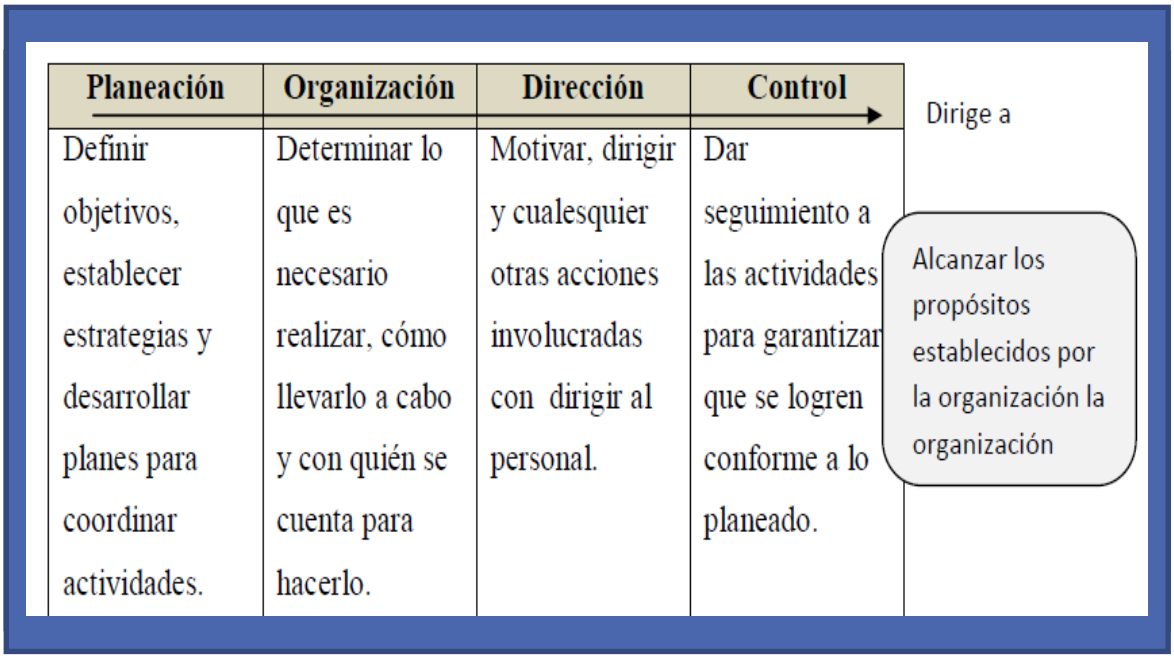
Criterio Personal:
Según las funciones de la administración es el proceso de planificar organizar dirigir y controlar eficaz y eficientemente los objetivos propuestos en organizaciones,institucionales como personales, con la finalidad de definir las actividades y determinar las funciones a desarrollar.

2.1.4.Funciones de la administración.

“A principios del siglo veinte Henry Fayol, un empresario francés, propuso por primera vez que todos los gerentes ejecutan cinco funciones: planear, organizar, mandar, coordinar y controlar. Hoy en día estas funciones se han resumido a cuatro: planeación organización, dirección y control”(Robbins & Coulter, 2010).

“Los partidarios de la escuela del proceso administrativo consideran la administración como una actividad compuesta de ciertas sub-actividades que constituyen el proceso administrativo único. Este proceso formado por 4 funciones fundamentales, planeación, organización, ejecución y control constituyen el proceso de la administración”(Daft, 2010).

Criterio personal:
Las funciones administrativas son indispensables para alcanzar los propósitos principales de la organización, porque depende de ellos para definir, determinar, dirigir y dar un correcto seguimiento a las acciones o actividades que se desarrollen previamente.



Fuente Libro: Robbins Stephen y CoulterMary. Administración 2010.

2.1.4.1. Planeación.

"La planeación es la determinación de los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretende obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos"(Munch, 2010).

"Planeación significa desarrollar una estrategia general y un enfoque detallado para la naturaleza, oportunidad y alcance esperados de la auditoría. El auditor plantea desempeñar la auditoría de manera eficiente y oportuna"(Fred R., 2010).

Criterio Personal:

La planeación consiste en la acción de los principios de orientación, planear una actividad con la secuencia de operaciones o procesos para realizarlo, y la determinación de espacio, tiempos y números necesarios para su realización con la finalidad de efectuarlo.

2.1.4.2. Organización.

“La organización es el desarrollo de recursos organizacionales para alcanzar metas estratégicas. El desarrollo de recurso se refleja en la división del trabajo de la organización en departamentos y trabajos específicos, líneas de autoridad formales y mecanismos para coordinar diversas ideas organizacionales. La estructura de la organización es una herramienta que los administradores utilizan para aprovechar los recursos y obtener resultados”(Daft, 2010).

“Organización es una palabra que muchas personas utilizan libremente. Algunos dirán que consideran los comportamientos de todos los participantes. Otros la compararían con el total del sistema de relaciones sociales y culturales. Otros más se refieren a una organización como una empresa, para este libro, el termino es utilizado generalmente para hacer referencia a una estructura formalizada de roles, aun cuando algunas veces se utilice para indicar a una empresa”(Koontz, 2012).

Criterio Personal:
Se entiende como organización a la distribución de actividades, responsabilidades y recursos necesarios, de cualquier tipo entre los miembros de un grupo para determinar su participación.

2.1.4.3. Dirección.

“Función administrativa que implica utilizar las influencias para motivar a los empleados con el fin de que se alcance las metas organizacionales” (Daft, 2010).

“La palabra diseño de nota una forma, patrón, estructura o algo semejante utilizado por la empresa para alcanzar uno o más objetivos. El diseño organizacional, que estudia la superestructura organizacional de la empresa y los procesos utilizados para que funcione, refleja la configuración estructural de la empresa y su funcionamiento”(Koontz, 2012).

Criterio Personal:

Es un proceso administrativo donde se ejecutan los planes mediante la motivación, comunicación y supervisión para alcanzar los objetivos institucionales de una organización.

2.1.4.4. Control.

"Función administrativa concerniente a la supervisión de las actividades de los empleados, busca que la organización siga el camino correcto hacia sus metas y se encargue de hacer correcciones según sea necesario" (Daft, 2010).

"Facilita el logro de los planes, aunque la planeación debe preceder del control. Los planes no se logran por si solos, éstos orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas, después se verifican las actividades para determinar si se ajustan a los planes"(Van Den, 2010).

Criterio Personal:

Es un proceso administrativo que se realiza con el fin de verificar minuciosamente el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización este se lo hace para medir y corregir las actividades de los subordinados.

2.1.5. Administración financiera.

"La administración financierase ocupa de la adquisición, el financiamiento y la administración de bienes con alguna meta global en mente. Así, la función de decisión de la administración financiera puede desglosarse en tres áreas importantes: decisiones de inversión, financiamiento y administración de bienes"(Van James, 2010).

"Es el área de las finanzas que aplica un conjunto de principios y procedimientos que permiten que la información de la contabilidad, de la economía y de otras operaciones comerciales sea más útil para propósitos de toma de decisiones" (Moyer, 2010).

Criterio Personal:

De acuerdo a lo mencionado, estos autores indican que la administración financiera se refiere a la adquisición, el financiamiento y la administración de activos con algún propósito general en mente.

2.1.6. Gestión Administrativa.

"Es el conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro previamente establecido. El concepto de gestión está asociado al logro de los resultados, por eso es que no se debe entender como conjunto de actividades sino de logros"(García A. , 2010).

"La gestión administrativa es una dimensión inherente a la organización que apoya, interactúa y centra su quehacer en el cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales. Para el equipo administrativo es prioritario prestar apoyo a las actividades académicas de manera productiva, generando ventaja competitiva, diferenciando los servicios y de esta forma dar valor agregado a la gestión. Para ello, la estructura orgánica debe adecuarse para una óptima operación, liviana para ser viable en el largo plazo, en alineación con las estrategias, con sistemas de comunicación efectivos y flexibles para adaptarse a los nuevos modelos educativos"(Enciclopedia Financiera, 2015).

Criterio personal:

Consiste en brindar un soporte a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos permitiendo obtener una ventaja competitiva al trabajo institucional administrativo.

2.1.6.1. Importancia de la Gestión Administrativa.

"La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna". "La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de

gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos"(García A. , 2010).

"La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa. Desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos"(Atom, 2010).

Criterio personal:
Esta área da soporte a todos los procesos de apoyo relacionados a la administración de planta, física, recursos y servicios de una empresa en cuestión, es importante porque de ellos podría crecer de manera organizada el funcionamiento de un negocio, ayudado de varias funciones esenciales como la planeación, organización, dirección y control.

2.1.7. Gestión Financiera.

"La gestión de los recursos financieros de una organización es una función crítica. La buena gestión del presupuesto, el mantenimiento de registros financieros y la declaración de datos son esenciales para el funcionamiento general de la organización. Aseguran que la junta directiva y los gerentes cuenten con la información que necesitan para tomar decisiones y asignar los recursos de la organización. También inspiran la confianza de las entidades financieras que están interesadas en la responsabilidad financiera y en la gestión financiera acertada"(Robbins & Coulter, 2010).

"La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa"(Atom, 2010).

Criterio personal:

La gestión financiera es un área funcional de la gestión, que se encuentra en cualquier organización, afectando los análisis, decisiones y lo relacionado con los medios financieros necesarios a la actividad, donde la función financiera controla los recursos financieros.

2.1.8. Finanzas.

"Se refieren a las actividades relacionadas para el intercambio de distintos bienes de capital entre individuos, empresas, o Estados y con la incertidumbre y el riesgo que estas actividades conllevan. Se le considera una de las ramas de la economía. Se dedica al estudio de la obtención de capital para la inversión en bienes productivos y de las decisiones de inversión de los ahorradores. Está relacionado con las transacciones y con la administración del dinero"(García A. , 2010).

"Finanzas es la parte de la economía que se centra en las decisiones de inversión y obtención de recursos financieros, es decir, de financiación, por parte tanto de las empresas, como de las personas a título individual y del Estado. Por tanto, se refiere a la administración de los recursos financieros, incluyendo su obtención y gestión"(Montserrat & Bertran, 2013).

Criterio Personal:

Significa cuanto se invierte, como se obtienen fondos para trabajar en los mercados financieros, de manera productiva y beneficiosa.

2.1.9. Supervisión financiera.

"El pronóstico de las necesidades financieras brinda un marco para la administración. No obstante, los gerentes también necesitan saber si están cumpliendo, superando o dejando de cumplir sus proyecciones, de modo que puedan realizar los ajustes necesarios"(Montserrat & Bertran, 2013).

"Es una forma de regulación (normativización) o supervisión que somete a las instituciones financieras a determinados requisitos, restricciones y directrices, con el objetivo de

mantener la integridad del sistema financiero. Esto puede ser regulado tanto por una institución pública (del Gobierno); o, residualmente y sólo en el caso del Reino Unido, por una no gubernamental"(Beraza, y otros, 2015).

Criterio Personal:

La supervisión financiera cubre los sectores de banca, valores y seguros, tradicionalmente considerados de manera separada, e incluye funciones para la administracion que se ayuda de las directrices del sistema financiero.

2.1.10. Planeación financiera.

"El plan financiero de un proyecto recoge las distintas fuentes de financiación utilizadas para la puesta en marcha del mismo. Por tanto, para la elaboración del plan financiero, el promotor debe conocer las distintas alternativas financieras a las que puede recurrir para financiar las inversiones iniciales, realizando un análisis crítico de sus costes, ventajas e inconvenientes, seleccionando así las alternativas de menor coste en función de sus necesidades"(Medina & Correa, 2010).

"La planeación financiera de una empresa se nutre del análisis económico-financiero en el cual se realizan proyecciones de las diversas decisiones de inversión y financiamiento y se analizan los efectos de las diversas alternativas, donde los resultados financieros alcanzados serán el producto de las decisiones que se vayan a tomar. La idea es determinar dónde ha estado la empresa, dónde se halla ahora y hacia dónde va; si las cosas resultan desfavorables, debe tener la empresa un plan de apoyo de modo que no se encuentre desprotegida sin alternativas financieras"(Kother, 2011).

Criterio Personal:

La planeación financiera reúne un conjunto de métodos, instrumentos y objetivos con el fin de establecer los pronósticos y las metas económicas - financieras de una empresa, tomando en cuenta los medios que se tienen y los que se requieren para lograrlo.

2.1.11. Responsabilidad financiera.

"Uno de los aspectos más estructurados de la vida de una organización es mantener registros de los recursos financieros. En la mayoría de las organizaciones gubernamentales y privadas hay procedimientos que rigen la solicitud y el uso de estos recursos" (Herrera, 2010).

"Es la administración adecuada con el uso del dinero ya sea a nivel personal u organizacional, con proyectos públicos o privados. La responsabilidad financiera es la base del crecimiento personal, empresarial y de las naciones"(Gordon, 2010).

Criterio Personal:
La responsabilidad financiera significa dar a conocer a las entidades herramientas de análisis que les permitan de forma provechosa llegar a una adecuada responsabilidad del uso del dinero de los consumidores, que permitan reducir riesgos, tomando decisiones informadas para optimizar sus rendimientos.

2.1.12. Toma de decisiones.

"La calidad de la toma de decisiones en una organización depende de la selección de metas apropiadas, así como la identificación de los medios para lograrlas. Con una buena integración de los factores de comportamiento y los estructurales, la administración puede incrementar la probabilidad de que se tomen decisiones acertadas"(Gibson, Ivancevich, Donnelly, & Konopaske, 2011).

"Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, personal, sentimental o empresarial (utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración). La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial (aun cuando no se evidencie un conflicto latente)"(Daft, 2010).

Criterio Personal:

La toma de decisiones consiste en elegir aquella alternativa probable capaz de resolver una incertidumbre financiera que este afectando actualmente a la empresa, por ello es indispensable escoger la mas acertada en la administracion.

2.1.13. Servicio al cliente

"Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo" (Martínez E, 2011)

"Es proporcionar asistencia a los clientes, se fundamenta en el servicio al cliente en la preocupación constante por la preferencia de los mismos. Es un conjunto de actividades, que se realiza entre una persona que demanda un producto o servicio y el empleado de una institución, con el fin de satisfacer un deseo o necesidad" (Reyes, 2010).

Criterio Personal:

El servicio al cliente se lo efectúa a través de una actividad ya sea un producto o un servicio dependiendo la necesidad de la persona para la satisfacción del mismo. La empresa se maneja estacapacidad con la finalidad de brindar las preferencias de un buen servicio.

2.1.14. Operaciones bancarias.

"Se denominan Operaciones Bancarias a aquellas operaciones de crédito practicadas por un banco de manera profesional, como eslabón de una serie de operaciones activas y pasivas similares"(Van James, 2010).

"Las necesidades financieras de la sociedad obligan a las entidades bancarias y, por similitud, cajas de ahorros y cooperativas de crédito, a adecuar su actuación mediante la adopción de determinados tipos de operaciones que se han venido a denominar operaciones bancarias y que, en primera instancia, se clasifican en varios grupos"(Beraza, y otros, 2015).

Criterio Personal:

Es el contrato concluido entre un particular (persona física o jurídica) y una entidad financiera como consecuencia del desarrollo habitual y profesional por su actividad.

2.1.15. Crédito.

"La opinión que posee una persona para satisfacer puntualmente sus compromisos. Toda Cooperativa de Ahorro y Crédito al igual que cualquier empresa necesita una política de crédito adecuado y una buena educación sobre el ahorro, cumpliendo así los socios con el objeto de la cooperativa que es educarse en el ahorro para capitalizar por su intermedio a la comunidad y con esta capitalización tener una base para obtener crédito y poder realizar inversiones" (Lastra, 2010).

"Crédito es aquello que se genera cuando usted usa el dinero de alguna compañía para pagar los artículos que compra. Si alguna vez ha pedido un préstamo para comprar un carro, comprar una casa, o ha aplicado en una tienda de departamento para comprar ropa y pagar luego, eso significa que ya usted ha establecido algún tipo de crédito y que se ha comprometido a pagar ese dinero de vuelta más interés correspondiente. Además de los pagos retrasados por cuentas no pagadas a tiempo"(Hurtado, 2012).

Criterio Personal:

El créditoes una operación financiera que se realiza a las personas que hace las veces de acreedor y presta una cantidad de dinero, siendo un denominado deudor donde se compromete pagar en determinado tiempo el capital más intereses.

2.1.16. Qué son las Estrategias Financieras.

"Las estrategias financieras ocupan un lugar fundamental, especialmente en las áreas funcionales tales como finanzas, ventas, producción o personal; desde una perspectiva estratégica consiste en la elección, tras el análisis de la competencia y del entorno futuro, donde actuara la empresa como la determinación de la intensidad y naturaleza de esta actuación"(Cuatrecasas, 2010).

“La estrategia financiera examina las implicaciones financieras de las opciones estratégicas de nivel corporativo y de unidades de negocio e identifica el mejor curso de acción financiero. También proporciona una ventaja competitiva a través de un menor costo de fondos y una capacidad flexible para recaudar capital con el fin de apoyar una estrategia empresarial. Por lo general, la estrategia financiera intenta maximizar el valor financiero de una empresa”(Whelen, 2010).

Criterio personal:

Según los autores las estrategias financieras son fundamentales para analizar el alcance de una entidad, es decir que reconoce obtener ventajas en el futuro para lograr los objetivos que la organización se plantea.

2.1.16.1. Tipos de Estrategias.

Estos aspectos claves responden a las estrategias y/o políticas que desde el punto de vista financiero deberán regir el desempeño de la empresa, las que pudieran agruparse, dependiendo del efecto que se persiga con éstas, en a largo plazo y a corto plazo (Gestipolis, 2010).

1. Las estrategias financieras para el largo plazo involucran los aspectos siguientes:

a. Sobre la inversión.
b. Sobre la estructura financiera.
c. Sobre la retención y/o reparto de utilidades

2. Las estrategias financieras para el corto plazo deben considerar los aspectos siguientes:

a. Sobre el capital de trabajo.
b. Sobre el financiamiento corriente.
c. Sobre la gestión del efectivo(Gestipolis, 2010).

Criterio personal:

Se basan al tiempo establecido para alcanzar lo que se desea, ya sea en un corto o largo plazo, que se deben ir desarrollando al tipo de estrategia que se maneja en la organización.

2.1.17. Oferta.

“La oferta debe ser considerada desde un punto global en donde, las directrices que marcan la diferencia entre empresas o negocios que venden bienes o servicios similares, son las características o atributos adicionales”(Armstrong, 2011).

“Se entiende por oferta la cantidad de un bien que las empresas productoras están dispuestas a producir en una unidad de tiempo. Tiene una gran influencia el precio del bien que se oferta, cuanto más alto sea éste mayor es la cantidad dispuesta a ser ofrecida”(Hoyo, 2012).

Criterio Personal:
Para la economía, la oferta está constituida por el conjunto de bienes y servicios que se ofrecen en el mercado en un momento determinado y con un precio concreto.

2.1.18. Demanda.

“Se entiende por demanda la cantidad de un bien que los consumidores están dispuestos a adquirir en una unidad de tiempo. La demanda de un bien depende de su precio, se ve asimismo afectada por el tamaño de la población, por cambios en la renta y por cómo ésta este repartida”(Hoyo, 2012).

“Es determinar las cantidades del bien que los consumidores están dispuestos a adquirir a cambio de un determinado precio, se debe cuantificar la necesidad de una población de consumidores, con disposición de poder adquisitivo suficiente y con unos gustos definidos para adquirir un producto que satisfaga sus necesidades” (Baca, 2010).

Criterio Personal:
Es la cantidad de bienes y servicios que las personas obtienen en explícito mercado siempre y cuando las condiciones del bien y servicio sean de calidad, es decir que la demanda es la cantidad y precio que existen en las oportunidades de compra y venta.

2.1.19. Qué es Liquidez.

El grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida de su liquidez a corto plazo. La liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos en líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo (Martínez, 2010).

El concepto de liquidez está relacionado con la capacidad de pagar las obligaciones que la empresa ha contraído en momentos concretos de vencimiento. La empresa se encuentra en situación permanente de liquidez si es capaz de satisfacer todo los pagos a que está obligada y además dispone de unos saldos adecuados de dinero disponible en el activo del balance (Monzón, 2010).

Criterio personal:
La liquidez es dinero en efectivo inmediato, una persona natural o jurídica que posee como valor, es un disponible rentable para su economía y sirve para ser frente a sus necesidades.

2.1.20. Qué es Solvencia.

Solvencia es la capacidad de una institución bancaria para hacer frente a todas sus deudas, mediante la liquidación de todos sus activos, sin tomar en cuenta el plazo en que las obligaciones son exigibles (Bello, 2010).

La solvencia, desde el punto de vista financiero, se identifica con la capacidad de una entidad de generar fondos para atender, en las condiciones pactadas, los compromisos adquiridos con terceros.La solvencia está estrechamente ligada al concepto de riesgo de crédito, ya que representa el posible quebranto que originaría a la entidad la variación de las condiciones y características, que pudiesen alterar la capacidad de la empresa para cumplir los términos contractuales de sus operaciones(Martínez, 2010).

Criterio personal:
La solvencia se analiza sobre los estados financieros, la institución aplica esta capacidad y pasivos deben estar capacitados para cubrir sus compromisos a un plazo no especificado.

2.1.21. Análisis financiero.

“Evaluar el desempeño financiero y operativo de una empresa, observando tendencias, márgenes, indicadores y razones, fortalezas y debilidades en cuanto a la disponibilidad de recursos y su estructura financiera y económica”(Estupiñan, 2010).

“El análisis financiero, por lo tanto, es un método que permite analizar las consecuencias financieras de las decisiones de negocios. Para esto es necesario aplicar técnicas que permitan recolectar la información relevante, llevar a cabo distintas mediciones y sacar conclusiones”(Beraza, y otros, 2015).

Criterio personal:
El Análisis Financiero es el que permite que la contabilidad sea útil a la hora de tomar decisiones, puesto que si no es interpretada simplemente no demuestra nada y menos para un directivo que poco conoce de esta materia, luego del análisis es imprescindible que la contabilidad cumpla con el objetivo más importante para la que fue ideada de base.

2.1.21.1. Análisis de Estados Financieros.

“Los análisis a los estados financieros se practican bajo procedimientos analíticos, comparando las partidas de los estados financieros básicos con las correspondientes de estados de meses o años anteriores. Su forma comparativa se expresa en valores absolutos de pesos o dólares o cualquier moneda homogénea o en valores relativos, es decir en porcentajes”.

“El análisis de los Estados Financieros de la empresa, forma parte de un proceso de información cuyo objetivo fundamental, es la de aportar datos para la toma de decisiones. Los usuarios de esta información, son muchos y variados, desde los gerentes de empresa interesados en la evaluación de la misma, directores financieros acerca de la viabilidad de nuevas inversiones, nuevos proyectos y cuál es la mejor vía de financiación, hasta entidades financieras externas sobre si es conveniente o no conceder créditos para llevar a cabo dichas inversiones”(Estupiñan, 2010).

“El análisis de estados financieros es el proceso crítico dirigido a evaluar la posición financiera, presente y pasada, y los resultados de las operaciones de una empresa, con el objetivo primario de establecer las mejores estimaciones y predicciones posibles sobre las condiciones y resultados futuros”.

“El análisis de estados financieros descansa en 2 bases principales de conocimiento: el conocimiento profundo del modelo contable y el dominio de las herramientas de análisis financiero que permiten identificar y analizar las relaciones y factores financieros y operativos”(Beraza, y otros, 2015).

Criterio personal:
El análisis de los estados financieros consiste en distinguir y separar las partes de un todo para llegar a conocer sus elementos y principios. Se trata del examen que se realiza de una realidad de la empresa que se está presentando.

2.1.21.2. Los Estados financieros según la ley.

Los estados financieros consolidados presentan en beneficio de los accionistas, acreedores y otros usuarios, la situación financiera, los resultados de las operaciones y los cambios en la posición financiera (flujos de efectivo) de la compañía matriz y sus subsidiarias, esencialmente como si el grupo fuera una sola compañía con una o más sucursales. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2015).

La Junta General de Accionistas o el organismo que haga sus veces, hasta el 31 de marzo de cada año aprobará los estados financieros auditados de las entidades financieras, con corte al 31 de diciembre del año anterior, los que serán presentados al correspondiente organismo de control(Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

Criterio Personal:
De acuerdo a la ley general, los estados financieros representan una realidad financiera ya que cada una de las entidades son controladas y calificadas para su situación, resultados y cambios financieros.

2.1.22. Calificadoras de riesgo según la ley.

La solvencia y la capacidad de las entidades del sistema financiero nacional para administrar los riesgos con terceros y cumplir sus obligaciones con el público será calificada sobre la base de parámetros mínimos que incluyan una escala uniforme de calificación de riesgo por sectores financieros, de acuerdo con las normas que al respecto emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

La calificación de riesgo podrá ser realizada por compañías calificadoras de riesgos nacionales o extranjeras, o asociadas entre ellas, con experiencia y de reconocido prestigio, calificadas como idóneas por los organismos de control. La contratación de estas firmas será efectuada mediante procedimientos de selección, garantizando la alterabilidad.

La calificación será efectuada al 31 de diciembre de cada año, y será revisada al menos trimestralmente para las entidades de los sectores financieros público, privado y popular y solidario segmento 1, y será publicada por los organismos de control en un periódico de circulación nacional. La periodicidad y pertinencia para el resto de entidades del sector financiero popular y solidario será determinada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las entidades del sistema financiero nacional estarán obligadas a exponer en lugar visible, en todas las dependencias de atención al público y en su página web, la última calificación de riesgo otorgada.

Solo pueden ser publicadas las calificaciones de riesgo efectuadas por las compañías autorizadas por los organismos de control. Los miembros del comité de calificación de riesgo y el personal técnico que participa en los procesos de calificación, responderán solidariamente con la calificadora de riesgo por los daños que se deriven de su actuación, sin perjuicio de la responsabilidad penal a que hubiere lugar(Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

“Las instituciones del sistema financiero, la sociedad controladora, las subsidiarias y afiliadas, en el país o en el exterior, por decisión del directorio, o del organismo que haga sus veces, están obligadas a contratar los servicios de firmas calificadoras de riesgo de prestigio internacional o asociadas con una firma de prestigio internacional, calificadas por

la Superintendencia de Bancos y Seguros en las condiciones y con el alcance definido en el presente capítulo, las que cumplirán con sus funciones, sometidas al sigilo bancario"(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2015).

Criterio Personal:
Según la ley general, las calificadoras de riesgo están encargadas de evaluar la liquidez y eficacia de las entidades financieras, de manera obligatoria estas deben presentarse cada año para su correspondiente evaluación, para de esta manera seguir manejando compromisos y cumplir con el público.

2.1.23. Indicadores financieros según la ley.

"Las entidades del sistema financiero nacional deberán cumplir, en todo tiempo, con las normas referidas a los indicadores financieros, liquidez, capital y patrimonio determinadas en este Código y la normativa que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera de conformidad con el tipo de entidad, los sistemas de control interno y la administración de riesgos adecuados al tamaño y complejidad de la entidad financiera"(Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

Los indicadores financieros son calculados para todas las entidades sujetas al control de la Superintendencia de Bancos que remiten sus estados financieros en medios magnéticos.

Los indicadores que presenta el boletín financiero, permiten observar la estructura y calidad de activos, la rentabilidad, la eficiencia financiera y administrativa, la liquidez, los costos y rendimientos, la capitalización y apalancamiento de las instituciones del sector. A través de estos índices se puede evaluar la solvencia, la cobertura sobre el riesgo crediticio y la eficiencia de la gestión de las entidades sujetas al control de la Superintendencia de Bancos.

Cuando se relacionan flujos con saldos, se utiliza saldos promedios. La metodología utilizada en este boletín es la de promediar los valores del período analizado, con los del mes de diciembre del año inmediatamente anterior(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2015).

Traspaso a cartera vencida.- "La cartera vencida se registra en la respectiva cuenta a los 30 días que el documento se venció y los intereses y comisiones ganadas y no cobradas, se reversan de las cuentas de resultados a los 30 días y se registran para efectos de control en cuentas de orden"(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2015).

A partir del **30 de abril de 2000**, con los estados financieros en **unidades de dólar**, se han definido nuevos indicadores financieros, cuyas fórmulas de cálculo se muestran a continuación:

NOMBRE DEL INDICADOR	**FORMULA DE CALCULO**	**INTERPRETACION**

2.1.23.1. Estructura y calidad de activos:

"Los indicadores de este grupo reflejan la eficiencia en la conformación de los activos y pasivos, la posición del riesgo crediticio y la posibilidad de cobertura para créditos irrecuperables"(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2015).

Activos productivos / total activos	(1103 + 12 + 13 + (1401-140190) + 1403 + 1406 + 1408 + 15 + 1902) / 1	Mide la calidad de las colocaciones o la proporción de activos que generan rendimientos. La relación mientras más alta es mejor.
Activos productivos / pasivos con costo	(1103 + 12 + 13 + (1401 - 140190) + 1403 + 1406 + 1408 + 15 + 1902) / (21 + 22 + 2308 + 2311 + 2350 + 2360 + 2370 +24 + 25 + 27 + 2801 + 2803 + 2804 + 2807 + 2990)	Mide la eficiencia en la colocación de recursos captados. La relación mientras más alta es mejor.
Pasivos con costo / total pasivos	(21 + 22 + 2308 + 2311 + 2350 + 2360 + 2370 +24 + 25 + 27 + 2801 + 2803 + 2804 + 2807 + 2990) / 2	Mide la proporción de pasivos que causan costo. La relación, mientras más baja es mejor.
Morosidad de cartera: Cartera vencida / total cartera	((1402 - 140230) + 1404 + 1405 + 1407) / (14 – 140190 – 140230 – 1499)	Mide la proporción de la cartera que se encuentra en mora. La relación mientras más baja es mejor.
Morosidad global: Cartera en riesgo / total cartera y contingentes	(140190 + 1402 + 1404 + 1405 + 1407 + 1604) / ((14 – 1499) + 15 + 6201)	Mide la proporción de la cartera y contingentes que se encuentran en mora. La relación mientras más baja

		es mejor.
Cobertura de cartera: Provisiones de cartera / cartera vencida	(149905 + 149915) / ((1402 - 140230) + 1404 + 1405 + 1407)	Mide el nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de cartera morosa. La relación mientras más alta es mejor.
Cobertura total: Provisiones de cartera y contingentes / total cartera y contingentes	1499 / ((14 – 1499) + 15 + 6201)	Mide el nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de cartera y contingentes morosos. La relación mientras más alta es mejor.
Cobertura total de riesgos: Provisiones / activos de riesgo	(1399 + 1499 + 1699 + 170399 + 170599 + 190299 + 1999) / (12 + (13 - 1399) + (14 - 1499) + 15 + (16 - 1699) + (17 - 170399 - 170599) + (19 - 190299 - 1906 - 199035 - 199055 - 1999) + 6201 + 6203	Mide el nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de pérdida o incobrabilidad de sus activos y contingentes. La relación mientras más alta es mejor.
Cartera en riesgo – provisiones / patrimonio	((140190 + 1402 + 1404 + 1405 + 1407 + 1604) - 1499) / ((3 - 34) + (5 - 4)	Mide el efecto sobre el patrimonio de la cartera vencida, sin cobertura de provisiones. La relación mientras más baja es mejor.

2.1.23.2. Estructura y calidad de activos:

Los indicadores de este grupo reflejan la suficiencia de capital con que las entidades realizan la intermediación financiera. A través de estos indicadores, se puede observar la suficiencia patrimonial de cada una de las instituciones.

Total pasivo / patrimonio	2 / ((3 - 34) + (5 - 4). Número de veces	Mide el nivel de endeudamiento asumido por la entidad en relación al patrimonio. La relación mientras más baja es mejor.
Activos improductivos / patrimonio	((11 - 1103) + 140190 + 1402 + 1404 + 1405 + 1407 + 1499 + 16 + 17 + 18 + (19 - 1902)) / ((3 - 34) + (5 - 4)	Mide el nivel de contribución de los recursos patrimoniales para la adquisición de activos improductivos. Una relación mayor al 100 % implica el uso de recursos de terceros. La relación mientras más baja es mejor.
Activos inmovilizados /	(17 + 18 + 1901) / ((3 - 34)	Mide el nivel de

patrimonio	+ (5 - 4)	contribución de los recursos patrimoniales destinados a la adquisición de activos fijos y de bienes recibidos en dación. La relación mayor al 100 % implica el uso de recursos de terceros. La relación mientras más baja es mejor.
Total pasivo / total activo	2 / 1	Mide el nivel en que los activos han sido financiados por recursos de terceros. La relación mientras más baja es mejor.

2.1.23.3. Indicadores de liquidez:

Permite relacionar las captaciones con las colocaciones. Se incluye el índice de liquidez establecido en el título VII, subtítulo VI, capítulo II de la codificación de resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Junta Bancaria.

Fondos disponibles / depósitos hasta 90 días	(11 + 12) / (21 + 22 + 2301 + 2302 + 2311 + 2405)	Mide el nivel de disponibilidad que tiene la entidad para atender el pago de pasivos de mayor exigibilidad. La relación mientras más alta es mejor.
Liquidez ampliada: Cálculo dispuesto en el b título VII, subtítulo VI, capítulo II de la codificación de resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Junta Bancaria.	(11 + (12 - 22) + 130105 + 130112 + 130115 + 130130 + 130150 + 130151 + 130210 +(1350 – 2350) + 139010) / (21 +(23 – 2350) + 24 + 25 + 27 + 2801 + 2803)	Mide el nivel de recursos líquidos que tiene la entidad para atender el pago de pasivos exigibles. La relación mientras más alta es mejor.

2.1.23.4. Indicadores de rentabilidad:

Estas relaciones establecen el grado de retorno de la inversión de los accionistas y los resultados obtenidos por la gestión operativa del negocio de intermediación.

Resultado de ejercicio / patrimonio promedio	(5 - 4) / (3 – 34) promedio	Mide el nivel de retorno generado por el patrimonio. La relación entre más alta es

		mejor.
Resultado operativo del ejercicio / patrimonio promedio	((5 - 56) - (4 - 46)) / (3 - 34) promedio	Mide el nivel de utilidad o pérdida que generó la gestión operativa de la entidad en relación al patrimonio. La relación entre más alta es mejor.
Resultado del ejercicio / total activo promedio	(5 - 4) / 1 promedio	Mide el nivel de retorno generado por el activo. La relación entre más alta es mejor.
Resultado operativo del ejercicio / total activo promedio	((5 - 56) - (4-46)) / 1 promedio	Mide el nivel de utilidad o pérdida que generó la gestión operativa de la entidad en relación al activo. La relación entre más alta es mejor.
Ingresos extraordinarios netos / resultado operativo	(58 - 48) / ((5 - 56) - (4-46))	Mide el nivel de utilidad o pérdida generada por actividades que no son propias del giro del negocio. La relación entre más baja es mejor.
Resultados operativos / margen bruto financiero	((5 - 56) - (4 - 46)) / ((51 + 52 + 53 + 55) - (41 + 42 + 47))	Mide el nivel de utilidad o pérdida generada por actividades de intermediación. La relación entre más alta es mejor.

2.1.23.5. Indicadores de eficiencia financiera:

Estos indicadores permiten determinar la utilización de los recursos de intermediación y su productividad financiera.

Margen bruto financiero / ingresos de la gestión de intermediación	((51 + 52 + 53 + 55) - (41 + 42 + 47)) / (51 + 52 + 53 + 55 + 57)	Representa la rentabilidad de la gestión de intermediación en relación a los ingresos generados por dicha actividad. La relación entre más alta es mejor.
Margen bruto financiero + ingresos ordinarios / Activos productivos promedio	((51 + 52 + 53 + 55) - (41 + 42 + 47) + 57) / (1103 + 12 + 13 + (1401 – 140190) + 1403 + 1406 + 1408 + 15 + 1902) promedio	Representa la rentabilidad de la gestión operativa en relación con los activos generadores de ingresos. La relación entre más alta es mejor.
Egresos operacionales / margen bruto financiero +	(43 + 44 + 4502 + 4503) / ((51 + 52 + 53 + 55) - (41 +	Establece el nivel de absorción de los egresos

ingresos ordinarios	42 + 47) + 57)	operacionales en los ingresos provenientes de la gestión operativa. La relación entre más baja es mejor.
Ingresos financieros / activos productivos promedio	(51 + 52 + 53 + 55) / (1103 + 12 + 13 + (1401 – 140190) + 1403 + 1406 + 1408 + 15 + 1902) promedio	Representa la tasa de rendimiento de los activos productivos. La relación entre más alta es mejor.
Egresos financieros / activos productivos promedio	(41 + 42 + 47) / (1103 + 12 + 13 + (1401 – 140190) + 1403 + 1406 + 1408 + 15 + 1902) promedio	Representa el nivel de costo implícito en el financiamiento de los activos productivos. La relación entre más baja es mejor.
Egresos financieros / pasivos con costo promedio	(41 + 42 + 47) / (21 + 22 + 2308 + 2311 + 2350 + 2360 + 2370 +24 + 25 + 27 + 2801 + 2803 + 2804 + 2807 + 2990) promedio	Representa la tasa de costo de los pasivos generadores de costo. La relación entre más baja es mejor.
Diferencial financiero: Ingresos financieros / activos productivos promedio menos egresos financieros / pasivos con costo promedio	((51 + 52 + 53 + 55) / ((1103 + 12 + 13 + (1401 – 140190) + 1403 + 1406 + 1408 + 15 + 1902) promedio) – ((41 + 42 + 47) / ((21 + 22 + 2308 + 2311 + 2350 + 2360 + 2370 +24 + 25 + 27 + 2801 + 2803 + 2804 + 2807 + 2990) promedio)	Representa la diferencia entre la tasa activa de colocaciones y la tasa pasiva de captaciones. La relación entre más alta es mejor.

2.1.23.6. Indicadores de eficiencia administrativa:

Estos indicadores reflejan la proporción de los componentes operativos del costo, en relación a los recursos de intermediación y a los activos.

Egresos operacionales / total activo promedio	(43 + 44 + 4502 + 4503) / 1 promedio	Representa la carga operacional implícita en el financiamiento de los activos. La relación entre más baja es mejor.
Egresos operacionales / total de recursos captados promedio	(43 + 44 + 4502 + 4503) / (21 + 22 + 2308 + 2311 + 2350 + 2360 + 2370 +24 + 25 + 27 + 2801 + 2803 + 2804 + 2807 + 2990) promedio	Representa la carga operacional implícita de las captaciones. La relación entre más baja es mejor.

Gastos de personal / total activo promedio	43 / 1 promedio	Representa el costo de personal implícito en el manejo de activos. La relación entre más baja es mejor.
Gastos de personal / total de recursos captados promedio	43 / (21 + 22 + 2308 + 2311 + 2350 + 2360 + 2370 +24 + 25 + 27 + 2801 + 2803 + 2804 + 2807 + 2990) promedio	Representa el costo de personal implícito en las captaciones

2.1.23.7. Costos y rendimientos promedio:

Estos indicadores permiten evaluar la incidencia de os márgenes de la intermediación en la gestión financiera.

Ingresos y comisiones ganados de cartera y aceptaciones bancarias / total cartera + aceptaciones bancarias en circulación, promedio	(5104 + 5105 + 5201 + 5202 + 5205 + 5303 + 5304) / ((14 - 1499) + 15) promedio	Representa el rendimiento de la cartera y aceptaciones bancarias. La relación entre más alta es mejor
Intereses ganados inversiones / total inversiones promedio	(5102 + 5103 + 5110) / (12 +(13 - 1399) promedio	Representa el rendimiento de las inversiones en valores mobiliarios. La relación entre más alta es mejor.
Comisiones ganadas contingentes / avales, fianzas, cartas de crédito y anticipos promedio	(5116 + 5203) / 6201 promedio	Representa el rendimiento de las operaciones contingentes. La relación entre más alta es mejor
Intereses y comisiones pagados depósitos / total depósitos + fondos interbancarios comprados promedio	(4101 + 4102 + 4108 + 4110) / (21 + 22 + 2311 + 2350 + 2360 + 2370 + 24 + 2807) promedio	Representa el costo de las captaciones. La relación entre más baja es mejor.
Intereses pagados créditos instituciones financieras / créditos instituciones financieras promedio	(4103 + 4104 + 4116 + 4201 + 4202 + 4205) / (27 + 620130) promedio	Representa el costo de los préstamos recibidos por parte de otras instituciones financieras. La relación entre más baja es mejor.
Intereses pagados valores en circulación / valores en circulación promedio	4105 / 2801 promedio	Representa el costo de los valores en circulación recibidos por parte de otras instituciones financieras. La relación entre más baja es mejor.

2.2. Marco referencial.

2.2.1. Antecedentes de investigación.

Se obtuvo la recopilación de información de diferentes trabajos de investigaciones basados en la Gestión Administrativa y Financiera, analizando elementosque indican el planteamiento del problema, resultados de las exploracionesy aportes de acuerdo a la actividad y logro de los objetivos, a continuación se indican diferentes de ellos.

(Campos & Portillo, 2010) Realizaron el trabajo de investigación denominado "MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN AL USUARIO EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE MONCAGUA, DEPARTAMENTO DE SAN MIGUEL". La problemática se basa en no existir desarrollo efectivo en índole administrativo, operativo y estratégico. Determinando un modelo de gestión administrativa que permita una eficiente atención al cliente por parte del recurso humano, implementando un proceso socio-económico para beneficiar a los usuarios de los servicios que ofrece la municipalidad, la cual permite que la institucióńlogre ejecutar y cumplir con los objetivos.

Para obtener resultados de esta investigación han desarrollado una encuesta a los usuarios de la municipalidad llevándose a cabo opiniones si existe cumplimiento de los procesos administrativos, buena atención por parte del personal y si la alcaldía ofrece servicios de calidad, con la finalidad obtener información oportuna y cumplir con los objetivos.

(Gordón, 2013). Cumplió conel trabajo de investigación cuyo tema es "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PESADO DE LA CIUDAD DE TULCÁN". Seenfocó a estudiar una problemática basada en la reducción en la participación en el mercado, su objetivo es crear un estudio de gestión administrativo en la búsqueda de un enfoque organizacional aprovechando el recurso humano para mejorar la competitividad con la finalidad de adoptar demanda de los clientes hacia los productos y servicios, para aumentar el índice de productividad y así ofrecer servicios de calidad con eficiencia.

Sus resultados son formulados a través de encuestas hacia los clientes para evaluar la actitud del personal, los servicios que ofrecen y el cumplimiento de sus funciones, porque se pretende mejorar la imagen y el servicio de transporte pesado. Orientación en los recursos financierosnecesariapara la búsqueda de herramientas y técnicas que permitan solución de la gestión administrativa y medir su eficiencia, eficacia en la empresa.

(Campos E. S., 2011). Analizó el tema "INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA BIBLIOTECAMUNICIPAL "PEDRO MONCAYO" DE LA CIUDAD DE IBARRA ENMEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A LOSUSUARIOS EN EL AÑO 2011. PROPUESTA ALTERNATIVA analizó la falta de un manual de gestión administrativo para mejorar el servicio a la comunidad de Ibarra. Que exista apoyo económico, político y técnicas para establecer una mejorar en la atención a los usuarios en la biblioteca. La restricción de presupuesto que debe ser administrado por recurso humano especializado para cumplir el rol con responsabilidad y control.Obteniendo resultados por medio de los estudiantes y otros usuarios que hacen uso de las actividades de la biblioteca, se puede determinarel desarrollo institucional a través de su importante uso manual y virtual con la finalidad de crear un manual que complemente el cumplimiento de las necesidades y satisfacciones de los usuarios en general.

(Riveros, 2011). Estudió "PLAN ESTRATÉGICO DE NEGOCIO PARA OFRECERSERVICIOS DE "OUTSOURCING" EN EL ÁREAADMINISTRATIVA Y FINANCIERA PARA LA PEQUEÑA YMEDIANA EMPRESA" considerando como problema la falta de un enfoque estratégico para el desarrollo de un plan estratégico de los procesos administrativos y financieros, para investigar soluciones micro empresariales. Entre las propuestas está mejorar la gestión administrativa a través de tecnologías informáticas para que cumplan con las necesidades de los clientes, alcanzar un mercado potencial y solucionar el estado del negocio.

Sus resultados son aplicados a la población a través de encuestas, permitiendo obtener información y resultados para determinar el desarrollar de un adecuado soporte de ejecución en las funciones administrativas y financieras contribuidas a la mipymes alcanzando mayor nivel de competitividad.

(Guzmán, 2014). Analizó “DISEÑODE UN SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA YFINANCIERA PARA LAS OPERADORAS QUE PROPORCIONAN EL SERVICIO DE TRANSPORTECOMERCIAL TIPO TAXI CONVENCIONAL DE LA CIUDADDE CUENCA”el propósito es determinar la función de los estudios en la ejecución de la tarifa básica de los servicios de taxis. Indagar la obtención de las utilidades por medio de espacios publicitarios para mayor conocimiento de los servicios que ofrecen las operadoras,que estássean activos de la compañía de manera que exista un sistema de gestión en las operaciones administrativas y financieras.

La finalidad es controlar las estrategias para un mejor manejo de la consolidación, trabajar a través de una operadora en el momento de entrega de una unidad y que los servicios sean exhaustivos conformes del valor cobrado y satisfacción al usuario para un mejor manejo en las administración de las operadoras.

CAPÍTULO III

MÉTODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización.

Una de las características fundamentales que Produbanco brinda a cada una de sus sucursales es el monitoreo constante que se da con respecto a la atención y servicio de sus clientes, es por eso que se seleccionó el cantón Quevedo, permitiendo tener un mayor control a nivel logístico y asistencia de parte del personal para la ejecución del proyecto.

Quevedo es la décimo segunda ciudad más poblada de Ecuador, con 173.585 habitantes en el último censo ecuatoriano, conducido el 28 de noviembre del 2010 por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

3.1.1. Macro localización.

El cantón Quevedo es una entidad territorial sub-nacional ecuatoriana, de la Provincia de Los Ríos,ubicada al centro de dicho país a orillas del río Quevedo en el sector denominado "Las lomas", cuenta con una gran población de 150.827 habitantes (en 2010), su actividad económica principal es la agropecuaria.

Quevedo se encuentra situado en el corazón del Litoral, por su posición geográfica y vial privilegiada ha beneficiado al país, además permite un intenso tráfico terrestre, fluvial y posee un clima que beneficia para el cultivo. Se encuentra ubicada al 1° 20' 30" de Latitud Sur y los 79° 28' 30" de Longitud occidental, dentro de una zona subtropical.

3.1.2. Micro localización.

La entidad financiera Produbanco Grupo Promerica se encuentra ubicada en el centro de Quevedo, direccionado en calle Bolívar entre novena y décima.

- ✓ **Áreas funcionales del Banco**

La entidad Financiera cuenta con los siguientes encargados en sus funciones de:

Subgerente

Jefes de Agencia

Anfitrión

Área de Caja:

- Cajeros
- Supervisor

Área comercial:

- Ejecutivos
- Banca de personas

Área de Compensación

Banca Pyme

Pool de Mensajería

3.2. Tipo de Investigación.

3.2.1. Investigación Descriptiva.

"La investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables". Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento"(Meyer, 2010).

Este tipo de investigación permitió conocer las funciones del personal y los criterios de los clientes, para poder relacionarlo con los parámetros, sistemas o procesos que estarían funcionando erróneamente, es decir que se podrá conocer los acontecimientos, actitudes que prevalecen dentro de la institución, con el propósitode observar y describir el comportamiento de la Gestión Administrativa – Financiera con relación a la calidad de los servicios de Produbanco Grupo Promerica.

3.2.2. Investigación Aplicada.

"La investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto"(Lozada, 2011).

La investigación aplicada consistió en resolver aquellos problemas que surgen debido a la poca información sobre funciones, procesos y normativas esenciales para una apropiada Gestión Administrativa y Financiera, permitiendo conocer las necesidades que no están siendo satisfechas, a la vez solucionarlas a través de los conocimientos adquiridos y aplicarlos en la investigación.

3.2.3. Investigación de Campo.

“La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular”(Graterol, 2011).

Permitió tener un acercamiento y contacto directo con las personas involucradas,siendo estosel subgerente,el personal y clientes del establecimiento, para definir el problema planteado de la investigación, con el propósito de descubrir sus falencias, poder sugerir o plantear métodos y procedimientos en la Gestión tanto Administrativa como financierade la institución, para que permita mejorar el desarrollo de sus actividades operacionales.

3.3. Métodos de investigación.

3.3.2. Método Analítico.

“El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia”(Ruiz, 2010).

Permitió analizar la información de las encuestas aplicadas a los clientes, el personal y entrevista dirigida al funcionario principal del banco, con la finalidad de fundamentar el problema que fue planteado inicialmente, convirtiéndose en parte esencialhasta cumplir con la propuesta de mejoramiento, proyectada en el desarrollo del trabajo, para estudiar e interpretar los resultadosyestablecerconeficienciala Gestión Administrativa y Financiera con relación a los servicios de la entidad.

3.3.3. Método Sintético.

"El método sintético es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en resumen". En otras palabras debemos decir que la síntesis es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades"(Ruiz, 2010).

Se basa en la obtención directa de aquellos criterios conseguidos a través de las informaciones, sobre las actividades y funciones diarias que se realizan en la entidad, donde se pudo establecer los factores principales que intervienen en la ineficiente gestión de calidad de los servicios, para luego desarrollar y determinar propuestas que permitan mejorar la gestión administrativa, asignando una ventaja competitiva en forma individual a través de procesos y estrategias positivas en la toma de decisiones para el buen desempeño de la organización.

3.3.1. Método de análisis documental.

"El análisis documental consiste en extraer las ideas centrales de un documento con el fin de disponerlo para su recuperación mediante representaciones sintéticas, a través de una desestructuración semántica de un fragmento de discurso de tal manera que las piezas resultantes puedan reconstruir potencialmente el mismo fragmento a la vez que lo conectan con el discurso general en que se halla inserto"(García A. , 2010).

El análisis documental es un método que logro extraer las ideas principales y esenciales para la investigación presente con la finalidad de facilitar el análisis y la representación de los hechos o fenómenos. Para efectuar el proyecto que involucra la Gestión Administrativa y Financiera en la calidad de los servicios,es necesario llevar a cabo un desarrollo secuencial - metódico que permita dar seguimiento de los objetivos propuestos, así como una formulación clara y concreta del problema apoyado de una metodología de investigación rigurosa.

3.4. Fuentes de recopilación de información.

Fuentes Primarias

La información primaria se obtuvo por medio de:

- Encuesta a los clientes
- Encuesta a los funcionarios
- Entrevista al Subgerente
- Observación directa del problema de estudio (Visita al Banco Produbanco para aplicar las Encuestas y Entrevista).

Fuentes Secundarias

Para obtener más información se utilizó:

- Páginas Web
- Libros Físicos y digitales de diferentes autores
- Revistas
- Informes de la Superintendencia de Bancos del Ecuador
- Informes anuales de Banco Produbanco Grupo Promerica
- Informes sobre indicadores de Gestión

3.5. Diseño de la investigación.

3.5.1. Diseño Descriptivo Típico.

"Su objetivo es observar, describir y documentar aspectos de una situación que ocurre de manera natural, examinando las características de una muestra sencilla e identifica fenómeno, variables, definiciones conceptuales y operacionales"(Grove, 2010).

Se describen características de la situación actual de forma natural, con el fin de examinar la muestra e identificar variables y operaciones.

3.5.2. Población y Muestra.

Población

El desarrollo e interpretación de esta investigación, será considerada a dos tipos de población. La primera está formada portodos los funcionarios de la entidad, los cuales son los responsables de velar por el apropiado manejo de los recursos económicos, de la gestión administrativa y financiera, que son parte fundamental para desarrollar las actividades y el buen desempeño de los servicios del negocio diario.

La segunda población está compuesta por los clientes del banco que son 5283cuentacorrentistassegún las estadísticas de Produbanco del cantón Quevedo, de acuerdo a las encuestas se determinará el manejo de los servicios y la satisfacción de los clientes.

Muestra

En la población de los funcionarios del banco no se realizará el cálculo de muestreo porque se conoce específicamente la población que es de 14 colaboradores, por lo que se aplicará una encuesta a todos.

En la población de los clientes de Produbanco se realizará un muestreo utilizando la respectiva formula estadística para determinar el número de encuestados y determinar la gestión administrativa y financiera con relación a la calidad de los servicios.

Tamaño de la muestra.

Para la obtención de la muestra se aplicó la fórmula siguiente:

$$n = \frac{(Z)^2\,(p)(q)(N)}{(e)^2\,(N-1)+(Z)^2(p)(q)}$$

En donde:

n= Muestra (?)

Z= Nivel de Confianza (95%)=1,96

p= Probabilidad de Éxito (50%)

q= Probabilidad de Fracaso (50%)

N= Universo (5283)

e= Nivel de error (5%)= 0.05

Entonces:

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

$$n = \frac{(1,96)^2 \ (0,50) * (0,50) * 5283}{(0,05)^2 \ (5283 - 1) + (1,96)^2 \ (0,50) * (0.50)}$$

$$n = \frac{(3.8416) * (0,50) * (0,50) * 5283}{(0,0025)\ 5282 + (3.8416)\ (0,50) * (0,50)}$$

$$n = \frac{0,9604 \ * 5283}{(0,0025)\ 5282 + 0,9604}$$

$$n = \frac{5,073.7932}{13.205 + 0.9604}$$

$$n = \frac{5,073.7932}{14.1654}$$

n= 358.182133932

n=358 clientes del Banco a encuestar.

Se procederá a realizar la encuesta a 358clientes del Banco Produbanco, el mismo que está ubicado en el Cantón Quevedo, para obtener información confiable y relevante acerca del desenvolvimiento de la Gestión Administrativa y Financiera y demostrar cómo se encuentra el nivel de la calidad de los servicios en la actualidad de la entidad.

3.6. Instrumentos de investigación.

3.6.1. Observación.

"La observación consiste en recibir conocimiento del mundo exterior a través de nuestros sentidos o el registro de información por medio de herramientas e instrumentos científicos. La información registrada durante un experimento puede ser denominada observación"(Santaella, 2010).

Esta técnica se la utilizó en el desarrollo de la investigación, permitiendo tener una amplia apreciación directa del objeto de estudio y conocer la realidad del fenómeno a través de la verificación de datos. Es decir que sirvió para tener una visión más clara y precisa, examinar la real situación administrativa y financiera en la que se encuentra la entidad bancaria. Al igual fue utilizada para verificar inquietudes y procedimientos de los diferentes servicios que presta el ente a través de los criterios de los clientes para poder recolectar datos, permitiendo elaborar un informe y plantearlo en el proyecto.

3.6.2. Revisión Bibliográfica.

"La revisión bibliográfica comprende todas las actividades relacionadas con la búsqueda de información escrita sobre un tema acotado previamente y sobre el cual, se reúne y discute críticamente, toda la información recuperada y utilizada". Su intención va más allá del simple hojear revistas para estar al día en los avances alcanzados en una especialidad, o de la búsqueda de información que responda a una duda muy concreta, surgida en la práctica asistencial o gestora" (Rojas, 2012).

Se empleó para tener información sobre la Gestión Administrativa y Financiera manejada en la calidad de los servicios,en libros digitales y físicos, también se obtuvo información valiosa de informes y diferentes bibliotecas públicas y privadas, información que permitió establecer y fundamentar lo teórico acerca del tema planteado, junto con el desarrollo conceptual y referencial, el cual se valió de bases científicas, donde la investigación y sus

resultados planteados, permitieron el desarrollo de las conclusiones y las recomendaciones en relación con los objetivos planteados.

3.6.3. Encuesta.

"La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos" (Ruiz, 2010).

La encuesta permitió recolectar ilustraciones del personal y de los clientesde Produbanco ubicado en el cantón Quevedo**,** para poder plantear las mejoras a través del trabajo investigativo, es decir, que permitió recopilar fundamentos frente a una problemática determinada, esta técnica brinda al informante una mayor facilidad para expresar sus opiniones sobre los temas consultados, que causan incertidumbre provocando la ineficiencia en la Gestión de los servicios.

3.6.4. Entrevista.

"La entrevista es un texto periodístico en el que se dan a conocer las ideas y opiniones de un personaje mediante un diálogo entre la persona entrevistada y el entrevistador"(Ponce, 2010).

Permitió tener un acercamiento directo con el funcionario principal de la entidad bancaria, con el fin de conocer los aspectos relacionados con la Gestión Administrativa y Financiera aplicada en los servicios que brinda Produbanco Grupo Promerica. A través de un diálogo formal - profesional con el representante se pudo obtener la información más relevante y concisa de la Gestión, necesaria para establecer conclusiones y recomendaciones, por tal motivo se implantó un cuestionario previamente elaborado con la finalidad de que la comunicación entre el investigador y el entrevistado sea más expresivo y confiable al momento de responder las preguntas, previas a un problema planteado.

3.7. Tratamiento de los datos.

Para procesar la información, ésta se ha desarrollado de la siguiente manera:

- ✓ Se utilizó el programa Excel, para definir y tabular las preguntas basadas en los objetivos, las mismas que fueron planteadas hacia los clientes, el personal y dirigida al funcionario principal de la entidad, a través de encuestas y entrevista.

3.8. Recursos humanos y materiales.

a. Recursos Humanos

- 1 Estudiante investigador de la Carrera de Administración Financiera
- 1 Docente Director del proyecto de investigación
- 358 Personas encuestadas: clientesde la entidad
- 14 Funcionarios encuestadosque laboran en la entidad
- 1 Representante entrevistado: Subgerente de la entidad

b. Recursos Materiales.

- ✓ Computadora
- ✓ Impresora
- ✓ Cuaderno de Apuntes
- ✓ Calculadora
- ✓ Borrador
- ✓ Diccionario
- ✓ Lapicero
- ✓ Lápiz
- ✓ Resaltadores
- ✓ Tinta
- ✓ Memory flash
- ✓ Vehículo

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. TABULACIÓN Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

4.1.1. Encuesta aplicada a los funcionarios de Produbanco Grupo Promerica.

1. ¿Opina usted que se cuenta con el personal suficiente para laatención a los clientes del Banco?

Tabla No. 1

Personal suficiente para la atención a los clientes del Banco

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Sí	11	79%
No	3	21%
Total	**14**	**100%**

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Gráfico No. 1

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis:

De acuerdo a los funcionarios que laboran enProdubanco el 79% afirman que el personal con el que cuenta si es suficiente para brindar un servicio, es decir que pueden cumplir los requerimientos del cliente de una forma ágil y oportuna. El 21% opinan que el personal es escaso debido que en ocasiones existe un número de clientes que tienen que esperar un tiempo indeterminado para realizar su transacción u operación financiera.

2. ¿Cree usted que la Gestión Administrativa que efectúa el Banco es eficiente?

Tabla No. 2

Eficiencia de la Gestión Administrativa

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Sí	8	57%
No	6	43%
Total	**14**	**100%**

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Gráfico No. 2

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis:

El 57% de los funcionarios está de acuerdo que la gestión administrativa que realiza el banco es eficiente porque cumplen con las expectativas del cliente, el 43% manifiesta que el banco no realiza una gestión eficiente porque en ciertas ocasiones se limita a proporcionar servicios a los cliente y de esta manera no llegan a cumplir con los requerimientos que el mismo desea para su satisfacción.

3. ¿Está usted de acuerdo con la Gestión Financiera que ejecuta el Banco?

Tabla No. 3

Conformidad con la Gestión Financiera

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Sí	9	64%
No	5	36%
Total	**14**	**100%**

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Gráfico No. 3

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis:

Se identifica que el 64% de los funcionarios están de acuerdo con la gestión financiera que realiza el banco, por lo que sostienen que los clientes se sienten satisfechos al momento de realizar su operación financiera y recibir un servicio. El 36% no está de acuerdo porque existen clientes que no se sienten a gusto con la atención que se les brinda para cumplir sus expectativas.

4. ¿Se socializa la gestión de los servicios en el Banco?

Tabla No. 4

Se socializa la gestión de los servicios

Alternativas	Cantidad	Porcentaje (%)
Sí	10	71%
No	4	29%
Total	**14**	**100%**

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Gráfico No. 4

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis:

El 71% del personal de Produbanco manifiestan que se socializanlos temasde los servicios, el 29% indican que no. Quienes están en contacto a diario con el cliente son los que reciben continuamente instrucciones sobre los servicios a brindar. Por lo que es necesario que todos los funcionarios se informen sobre la gestión de los servicios, para un mejor manejo de la administración del banco.

5. ¿Cómo considera las estrategias administrativas y financieras de Produbanco?

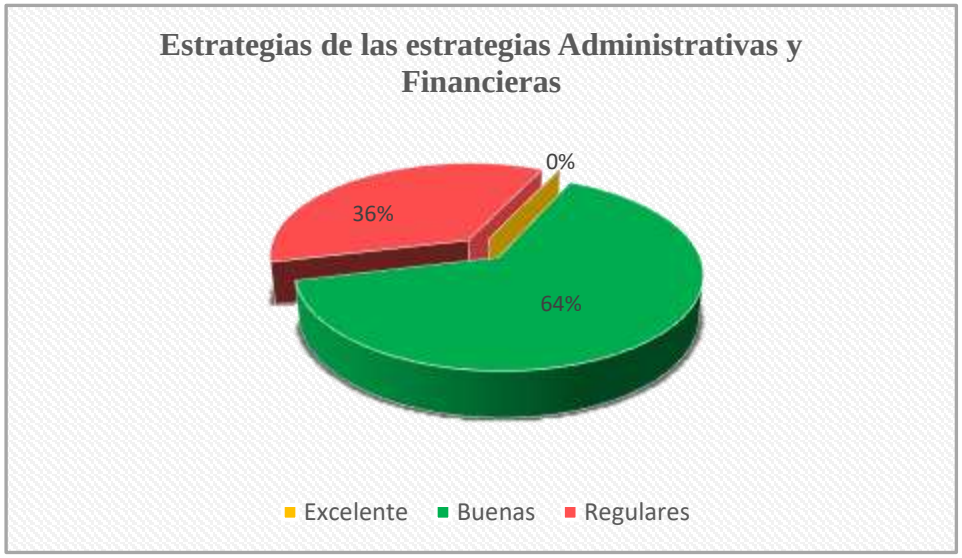
Tabla No. 5

Estrategias de las estrategias Administrativas y Financieras

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0%
Buenas	9	64%
Regulares	5	36%
Total	**14**	**100%**

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Gráfico No. 5



FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis:

El 64% de los funcionarios afirman que las estrategias administrativas y financieras son buenas, por ser un banco que cumple en sus actividades operativas hacia las necesidades de los clientes, el 36% considera que es regular porque no cumple con las expectativas de algunos clientes.

6. ¿Usted es participe en la toma de decisiones administrativas y financierasdel Banco?

Tabla No. 6

Participación en la toma de decisiones administrativas-financieras

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Sí	5	36%
No	9	64%
Total	**14**	**100%**

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Gráfico. 6

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis:

El 36%de los funcionarios si intervienenen la toma de decisiones administrativas y financieras porque son jefes de áreas y el 64% no participan. Es decir que la entidad debe tomar en cuentala participación de los funcionarios a través de sus opiniones o sugerencias para una mejor toma de decisiones del banco.

7. ¿Conoce usted los manuales de procedimientos y funciones del Banco?

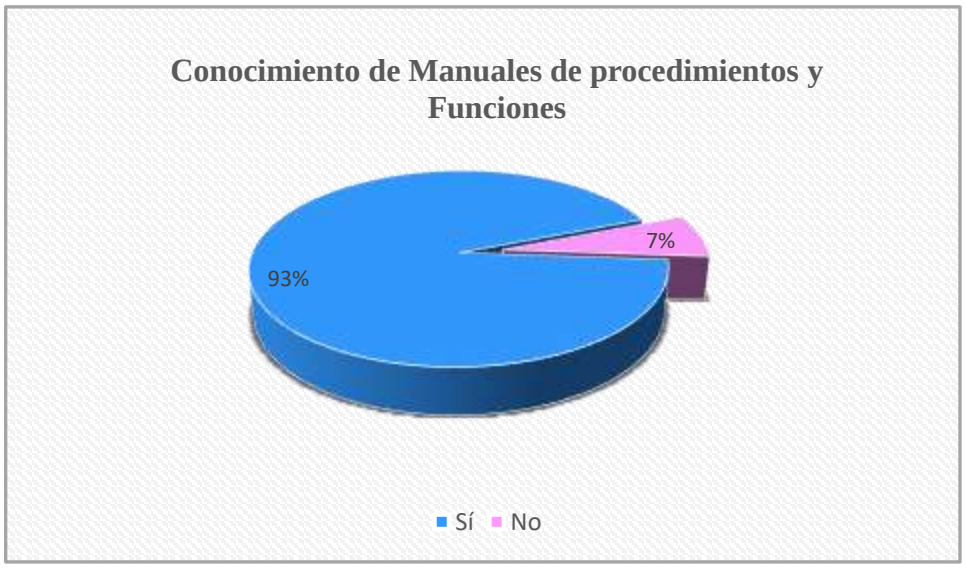
Tabla No. 7

Conoce manuales de Procedimientos y Funciones

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Sí	13	93%
No	1	7%
Total	**14**	**100%**

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Gráfico No. 7



FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis:

De acuerdo a los procedimientos y funciones del Banco el 93% de los funcionarios tienen conocimiento de los manuales, es decir que Produbanco cuenta con guías que le permiten establecer el cumplimientodesus metas y determinar la gestión administrativa del banco.

8. ¿Cada qué período ha obtenido capacitaciones que le ayuden a fortalecer su desempeño para mejorar sus competencias?

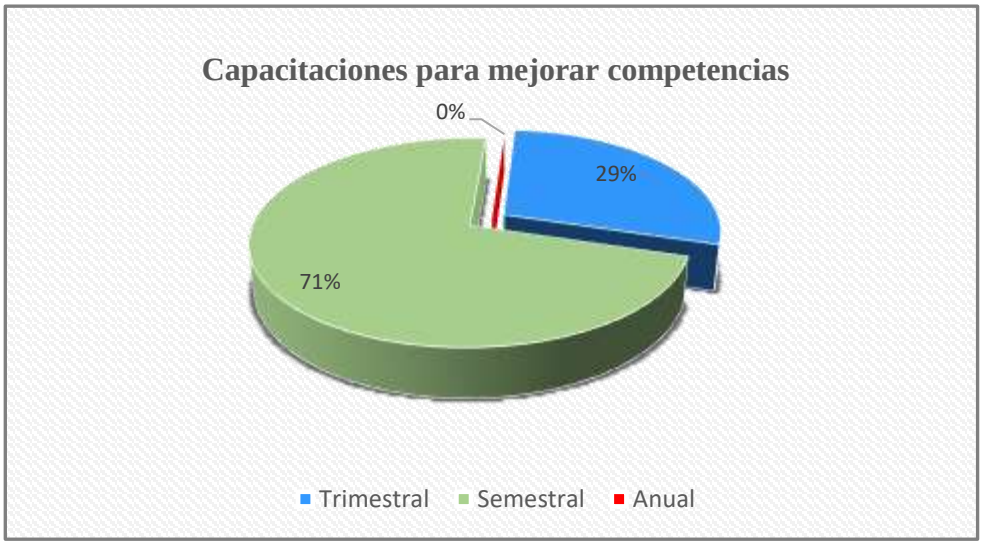
Tabla No. 8

Capacitaciones para mejorar sus competencias

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Trimestral	4	29%
Semestral	10	71%
Anual	0	0%
Total	**14**	**100%**

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Gráfico No. 8



FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis:

Produbanco realiza capacitaciones que ayudan a mejorar el desempeño del personal, y estas se realizan por áreas, el 29% reciben capacitaciones cada 3 meses, por lo general son el Sub Gerente, jefes de agencia y supervisor de caja. El 71% reciben semestralmente, al igual ellos son cajeros operacionales, ejecutivos comerciales y banca pyme.

9. ¿Ud. cuenta con un protocolo para la atención a los clientes del Banco?

Tabla No. 9

Protocolo para atención a los clientes

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Sí	9	64%
No	5	36%
Total	**14**	**100%**

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Gráfico No. 9

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis:

El64%de los colaboradores consideran que cuentan con un protocolo para brindar un servicio de calidad por lo que están en contactocon el cliente, y el 36% indica que tienen conocimiento pero no aplican este tipo de reglas con el cliente por que los procesos que ellos desempeñan son internos y no están directamente brindando un servicio.

10. ¿Considera Ud. que Produbancocuenta con los materiales, sistemas y equipos necesarios para brindar un servicio de calidad?

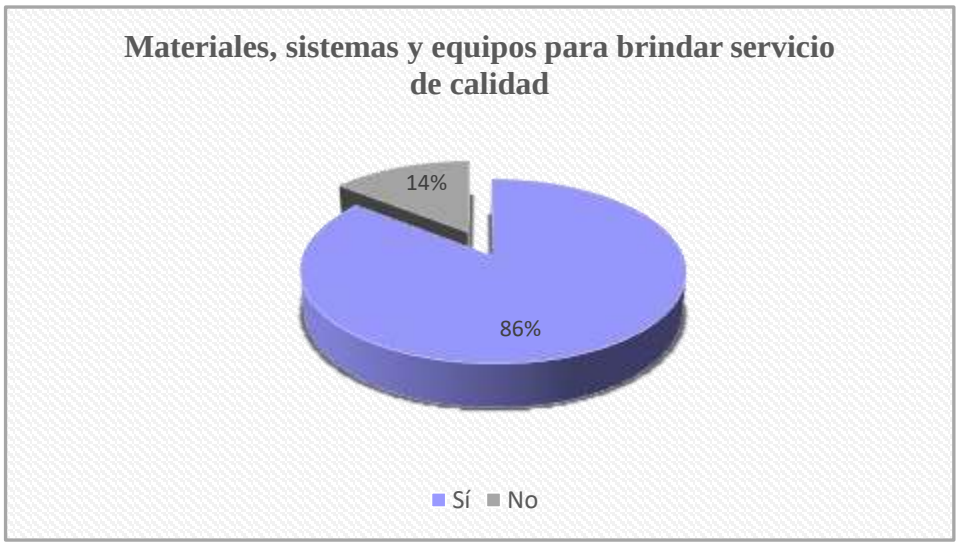
Tabla No. 10

Materiales, sistemas y equipos para brindar servicio de calidad

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Sí	12	86%
No	2	14%
Total	**14**	**100%**

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Gráfico No. 10



FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis:

El 86% opinan que cuentan con herramientas apropiadas y el 14% no se sienten a gusto con los equipos que manejan. Es decir quela mayor parte de los colaboradores consideran que el banco les facilita losimplementos necesariospara brindar servicios de calidad a los clientes.

4.1.2. Encuesta aplicada a los clientes de Produbanco Grupo Promerica.

1. ¿Conoce Ud. los servicios y productos que ofrece Produbanco?

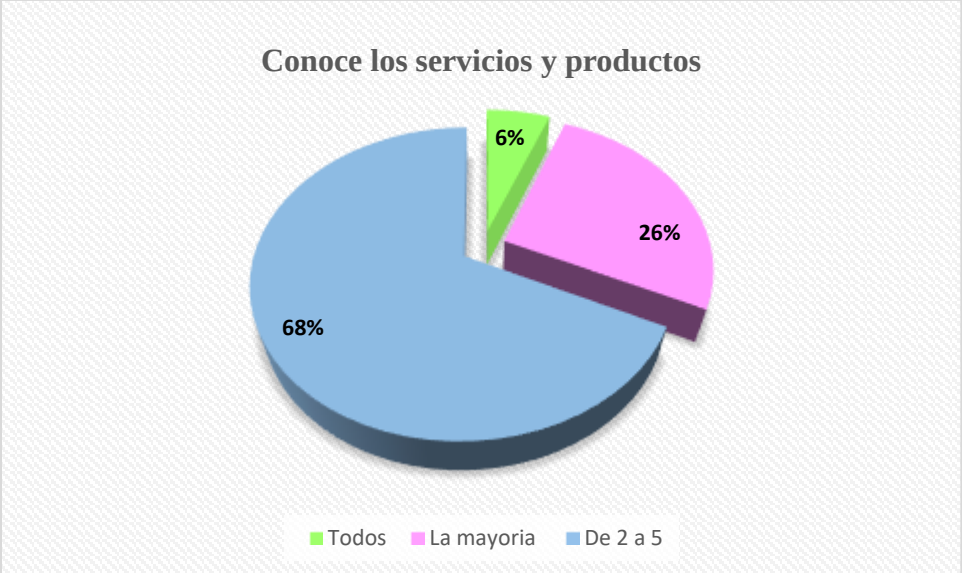
Tabla No. 11

Conoce los Servicios y Productos

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Todos	21	6%
La mayoría	94	26%
De 2 a 5	243	68%
Total	**358**	**100%**

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Gráfico No. 11



FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis:

El 6% de los clientes conocen todos los servicios y productos que ofrece Produbanco, el 26% conoce la mayoría y el68% tienen poco conocimiento. Es decir que la entidad no está aplicando herramientas que permitan una mejor visión y conocimiento de los servicios y productos que brinda al público.

2. ¿Cómo califica la calidad de los servicios que brinda Produbanco?

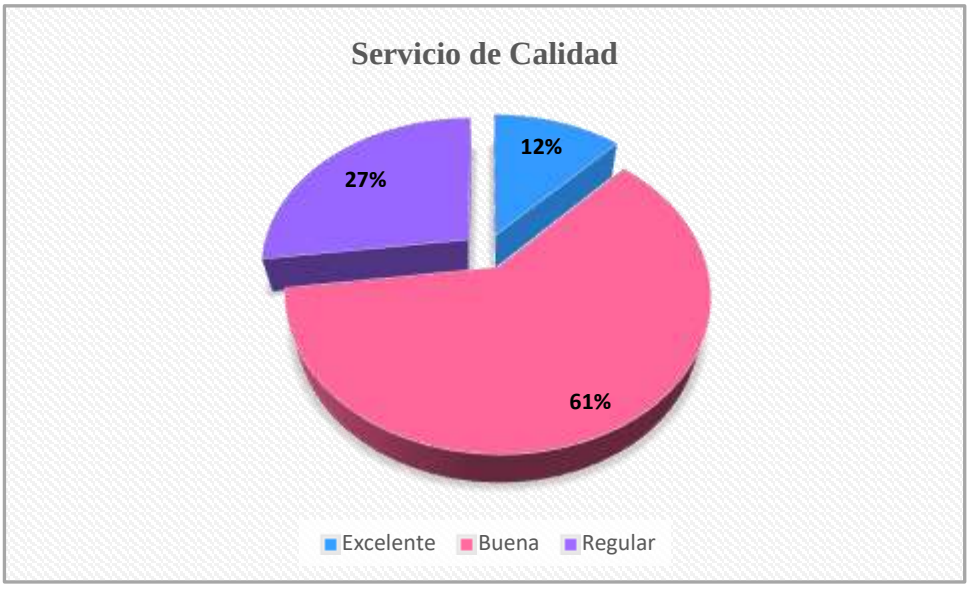
Tabla No. 12

Servicio de calidad

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Excelente	43	12%
Buena	218	61%
Regular	97	27%
Total	**358**	**100%**

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Gráfico No. 12



FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis:

El 12% de los clientes creen que los servicios que brinda Produbanco son de excelente calidad, el 61% opinanque son de buena calidady el 27% lo consideraregular. Es decir que la entidad cuenta con productos y servicios de calidad para brindar a sus clientes.

3. ¿De qué maneraestima la atención que brinda al cliente el personal del Banco?

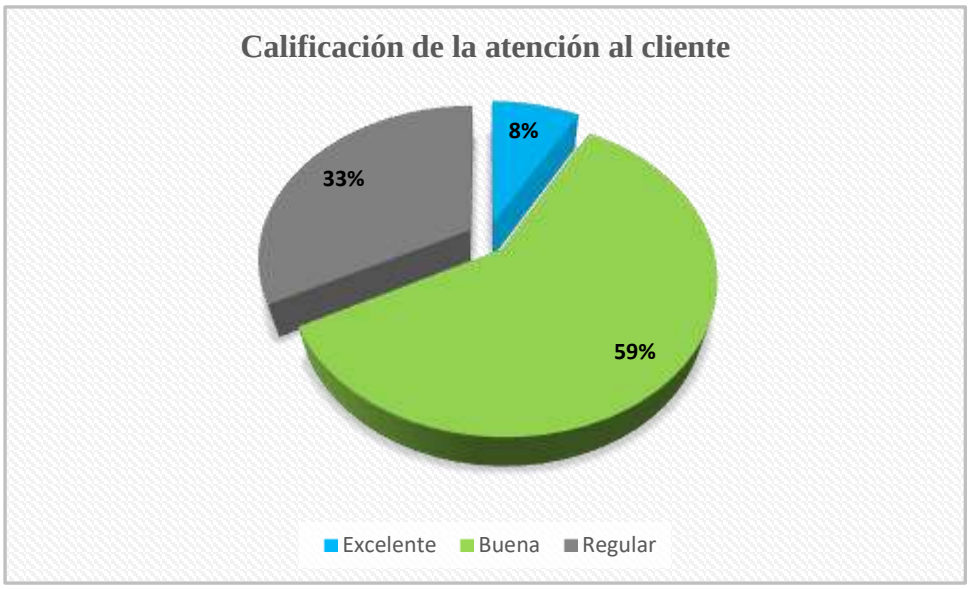
Tabla No. 13

Calificación de la atención al cliente

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Excelente	29	8%
Buena	212	59%
Regular	117	33%
Total	**358**	**100,00**

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Gráfico No. 13



FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis:

El 8% califica que es excelentela atención, el 59% que es buena y el 33% opina que es regular. Se considera que el personal del banco cumple con su actividad, ofreciendo una atención de calidad con actitud dinamismo y formalidad para cumplir con las necesidades del cliente.

4. ¿Cómo considera su satisfacción del serviciorecibido por Produbanco?

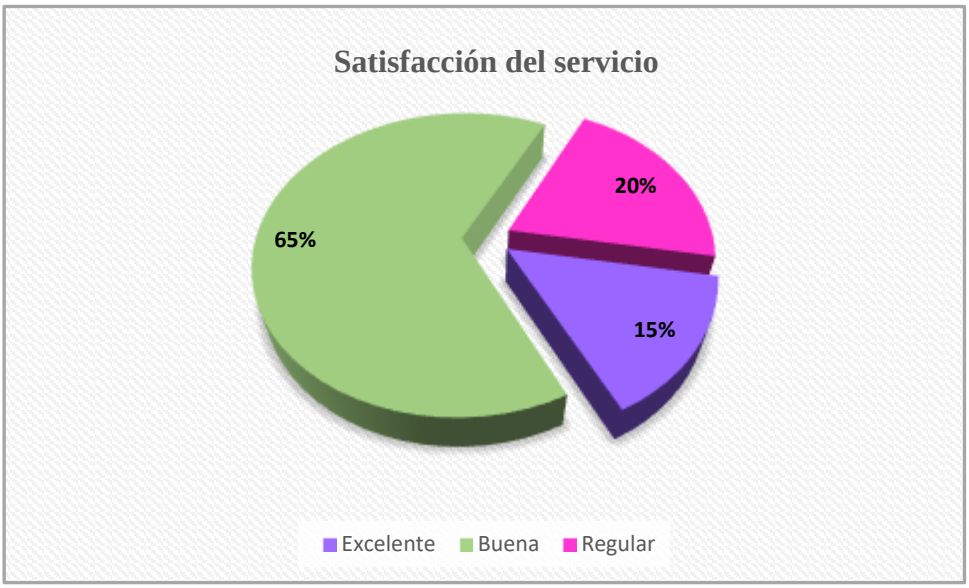
Tabla No. 14

Satisfacción del servicio

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Excelente	53	15%
Buena	232	65%
Regular	73	20%
Total	**358**	**100%**

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Gráfico No. 14



FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis:

De acuerdo al servicio que entregaProdubanco el 15%de los clientes se considera atendido excelentemente,el 65% manifiesta estar satisfecho y el 20% indica sentir una satisfacción regular.Es decir que los clientes reciben un adecuado servicio, brindado por el personal del banco.

5. ¿Cómo considera la imagen de confianza y honestidad del personal?

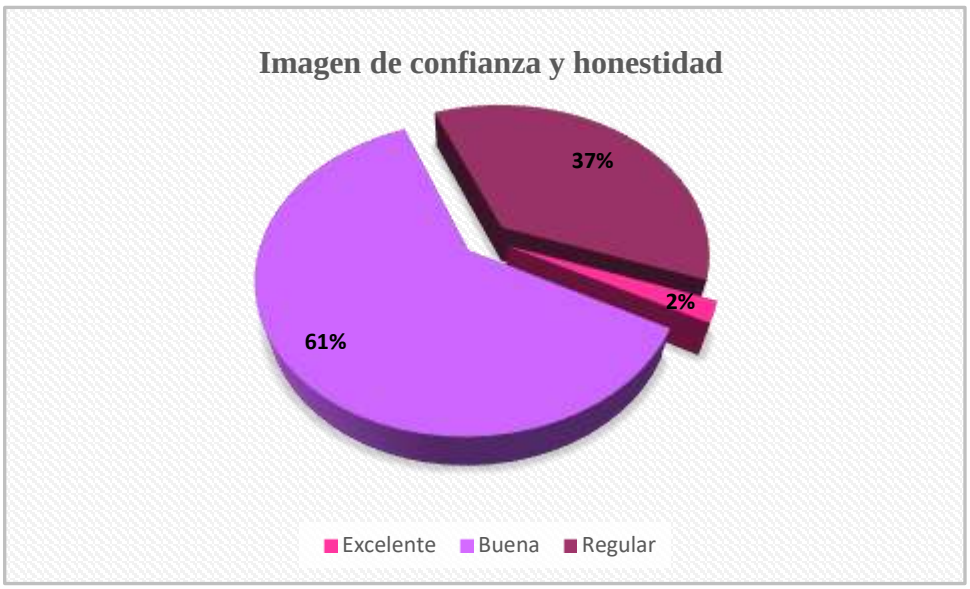
Tabla No. 15

Imagen de confianza y honestidad

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Excelente	8	2%
Buena	249	61%
Regular	101	37%
Total	**358**	**100,00**

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Gráfico No. 15



FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis:

Considerando el desempeño del personal del banco el 2% de los clientes opinan que son excelentes, el 61% que son de confianza y honorables y el 37% que son regulares. Es decir que el personal tiene una imagen que transmite seguridad y confianza para hacer saber al cliente que su dinero está en buenas manos.

6. ¿En sus distintas visitas a Produbanco ha observado mejoras en el funcionamiento general de los servicios?

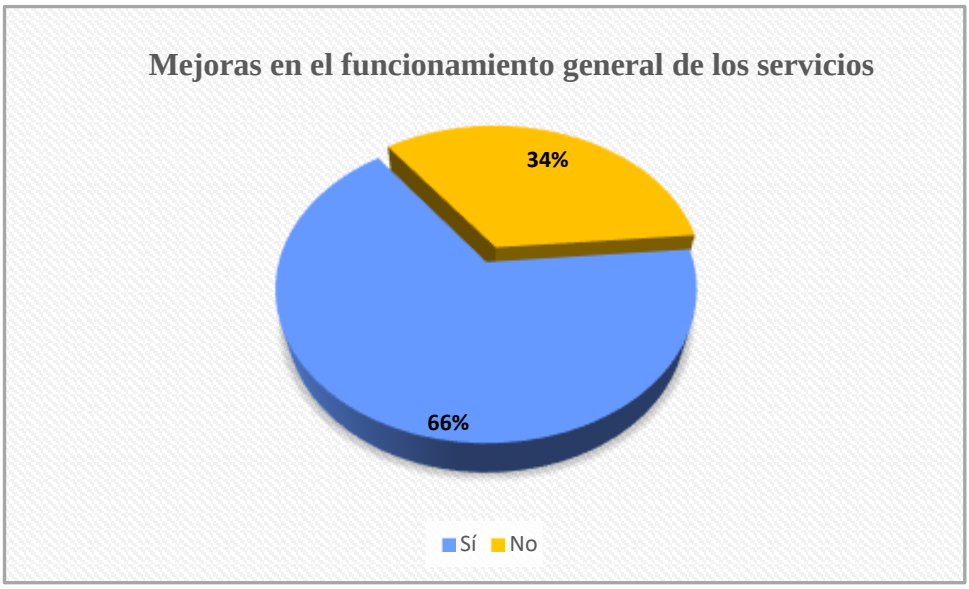
Tabla No. 16

Mejoras en el funcionamiento general de los servicio

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Sí	237	66%
No	121	34%
Total	**358**	**100%**

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Gráfico No. 16



FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: AUTORA

Análisis:

El 66% de los clientes indican que en sus visitas han observado mejoras en los servicios y el 34% no han tenido ese enfoque. Es decir que a Produbancole conviene fortalecerel funcionamiento de los servicios que ofrece a los clientes.

4.1.3. Entrevista aplicada al Subgerente de Produbanco Grupo Promerica.

Tabla No. 17 Entrevista para Analizar la Gestión Administrativa y Financiera que brindaPRODUBANCO GRUPO PROMERICA en laciudad de Quevedo.

N°	Preguntas	Respuestas	Análisis	Marca
1	**¿Cómo considera que se presenta la gestión Administrativa y Financiera de Produbanco?**	El Banco cuenta con un modelo de atención de calidad, sobre todo responsable con las normativas que regula el organismo de control.	La calidad es un proceso que se encuentra encaminado a la satisfacción total de los requerimientos y necesidades del Banco según el Subgerente, así como también señala tener en cuenta aquellas normas que permitan el desarrollo de la gestión Administrativa y Financiera.	✓
2	**¿Cuáles son las características principales que enfocan y prevalecen en una adecuada gestión Administrativa y Financiera de la Entidad?**	Los resultados de la gestión diaria y sobre todo el seguimiento y control que se le debe dar a cada proceso.	Entre su característica principal, está el obtener los resultados día a día, donde podrá analizar minuciosamente cada proceso ejecutado, a fin de mejorar la gestión Administrativa - Financiera	✓
3	**¿Cuáles son los objetivos estratégicos que la Institución, se ha planteado en estos últimos años?**	Ser una institución con diferencia en la calidad del servicio y ser líder en el mercado.	Como toda empresa desea estar a la velocidad de la competencia que crece rápidamente, ésta institución no es la excepción, tiene la iniciativa de mejorar con ayuda de estrategias competitivas que son parte de un enfoque de calidad.	✓
4	**¿Se mantiene un control contable y financiero de los activos de la Entidad Bancaria?**	Sí, el control de auditoría interna se lo realiza periódicamente y en el cierre del año.	Aspecto importante para desarrollar un Gestión sin dificultades, dando soporte al control contable y financiero de la entidad bancaria.	✓

5	**¿Cree usted que la calidad en los servicios dentro de la entidad en la que usted labora, está logrando la satisfacción de sus clientes?**	Sí, es lo fundamental dentro de la institución. La calidad de servicio va de la mano con los tiempos de respuesta que se le da al cliente.	Brindar una excelente atención al cliente es indispensable para la presente entidad, donde se está logrando equidad y satisfacción conforme se va presentando la necesidad, lo que facilita una buena relación entre el cliente y banco.	✓
6	**¿Existe manuales de funciones o procedimientos diseñados para la correcta Gestión Administrativa – Financiera de la Entidad?**	Sí, todos los manuales de funciones son diseñados para el buen uso y cumplimiento de los procedimientos de la gestión administrativa y financiera.	Con los manuales de procedimientos se logra resultados efectivos y con gran ventaja competitiva, porque da soporte a los procesos administrativos y financierosdel banco	✓
7	**¿Considera que el equipo humano que labora en la institución está suficientemente capacitado para desenvolverse en el área Administrativa y Financiera?**	Sí, es importante que la gente tenga un buen conocimiento de los productos y servicios para el adecuado desempeño e imagen de la institución.	Contar con los recursos humanos previamente calificados desarrolla un apoyo incondicional en las diversas áreas de la entidad, porque ayuda al funcionamiento eficaz del área Administrativa - Financiera.	✓
8	**¿Para evitar reclamos, sobre la Gestión Administrativa – Financiera y considerando su experiencia qué alternativas sugiere para que mejore la atención en ese aspecto y por ende captar el mayor número de clientes?**	Es recomendable que los clientes utilicen las herramientas tecnológicas que ofrece el Banco como la web, los aplicativos de celulares y que tengan los accesos personalizados. Así es posible acoger y captar clientes, que se favorecen a un mejor servicio y atención en cuantos a sus actividades que requieran.	La tecnología de hoy, es indispensable siempre y cuando sea atendido de manera eficaz y oportuna. El atender sugerencias, quejas a sus clientes desarrolla la buena relación e importancia que se le presta al cliente.	✓
9	**¿De acuerdo a los problemas presentados en los diferentes procesos del área administrativa – financiera, cree que pueden ser resueltos, si se los identifica oportunamente?**	Sí, es fundamental identificar riesgos para que a la vez estos permitan ser minimizados tomando planes de acción inmediatamente.	Como todo banco o empresa siempre se verán envueltos en dificultades que deberán ser resueltas a tiempo, lo que ocurre en la presente entidad es que son capaces de dinamizar aquel riesgo con el objetivo de tomar decisiones acertadas.	✓

10	**¿Considera usted que la carencia de herramientas para dar soporte a los procesos empresariales, impide evaluar e incrementar la eficiencia y la eficacia de la gestión administrativa - financiera de Produbanco Grupo Promerica de la ciudad de Quevedo?**	Siempre es importante tener herramientas que permitan evaluar la eficiencia e identificar los procesos de la gestión administrativa y financiera.	Se considera indispensable las herramientas que dan el soporte necesario a los procesos, que permitan mejorar o incrementar la eficiencia administrativa-financiera, porque depende de ello que la institución siga su curso sin dificultad.	✓
11	**¿Cree usted que para obtener una información confiable, actualizada y oportuna es necesario tener un sistema integrado en cuanto a la Gestión se refiere?**	Así es, en un mundo globalizado se debe tener un sistema que permita obtener procesos integrados y en línea, para ir evaluando la gestión y sobre todo la productividad.	Esta Entidad se destaca por dar un soporte confiable, capaz de desarrollar procesos integrados, es decir, dinámico y versátil satisfaciendo necesidades insatisfechas a fin de superar la productividad en la Gestión del Banco	✓

FUENTE: ENTREVISTA
ELABORADO POR: AUTORA

4.1.3. Análisis de los Estados Financieros.

PRODUBANCO GRUPO PROMERICA

BALANCE GENERAL

(En miles de dólares)

ANÁLISIS FINANCIERO HORIZONTAL Y VERTICAL

AÑO 2013-2014

Código	DESCRIPCION DE CUENTAS	AÑO ACTUAL		AÑO BASE		VARIACION	
		2014	%	2013	%	VAL. ABS	VAL. %
1	**ACTIVO CORRIENTE**	**150, 936.00**	**53%**	**72,166.66**	**33%**	**78,769.34**	**109%**
11	**FONDOS DISPONIBLES**	**102,000.00**	36%	**55,333.33**	26%	46,666.67	84%
1101	Caja	102,000.00	36%	55,333.33	26%	46,666.67	84%
1102	Depósito para encaje						
12	**OPERACIONES INTERBANCARIAS**	-					
1201	Fondos interbancarios vendidos						
16	**CUENTAS POR COBRAR**	**48,936.00**	17%	**16,833.33**	8%	32,102.67	191%
1601	Intereses por cobrar de operaciones interbancarias	24,540.00	9%	12,326.67	6%	14,213.33	115%
1602	Intereses por cobrar inversiones	12,100.00	4%	3,353.33	2%	8,746.67	261%
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	10,296.00	4%	1,153.33	1%	9,142.67	793%
	ACTIVOS NO CORRIENTES	**120,318.33**	**43%**	**132,806.70**	**62%**	**(12,488.37)**	**-9%**
13	**INVERSIONES**	**14,670.67**	5%	**47,982.67**	22%	(33,312.00)	-69%
1301	INVERSIONES DEL SECTOR PRIVADO	10,666.67	4%	31,394.67	15%	(20,728.00)	-66%
1302	INVERSIONES DEL SECTOR PUBLICO	16,000.00	6%	23,874.67	11%	(7,874.67)	-33%
1303	INVERSIONES DE DISPONIB. RESTRINGID (PROVISIÓN PARA INVERSIONES)	(11,996.00)	-4%	(7,286.67)	-3%	(4,709.33)	65%
						-	
15	**CARTERA DE CREDITOS**	**37,719.66**	13%	**42,563.68**	20%	(4,844.02)	-11%
1501	Cartera de créditos comercial por vencer	11,000.00	4%	16,986.67	8%	(5,986.67)	-35%
1502	Cartera de créditos de consumo por vencer	14,400.00	5%	17,933.33	8%	(3,533.33)	-20%
1511	Cartera de crédito comercial que no devenga intereses	7,241.00	3%	6,487.00	3%	754.00	12%
1512	Cartera de crédito de consumo que no devenga intereses	7,410.00	3%	4,571.00	2%	2,839.00	62%
1521	Cartera de crédito comercial vencida	6,241.11	2%	5,507.36	3%	733.75	13%

1522	Cartera de crédito de consumo vencida	7,814.22	3%	6,981.42	3%	832,80	12%
1599	(Provisiones para créditos incobrables)					-	
159901	(Cartera de créditos comercial)	(7,866.67)	-3%	(9,122.67)	-4%	1,256.00	-14%
159902	(Cartera de créditos de consumo)	(5,200.00)	-2%	(4,623.10)	-2%	576.90	-12%
159980	PROVISION GÉNERICA POR TECNOLOGÍA CREDITICIA	(341.33)	0%	(432.00)	0%	90.67	-21%
159985	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	(2,978.67)	-1%	(1,725.33)	-1%	(1,253.34)	73%
15	**DEUDORES POR ACEPTACIONES**	-	0%	-	0%	-	-
17	**BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION**	**18,876.33**	7%	**23,468.12**	11%	(4,591.79)	-20%
1702	Bienes adjudicados por pago	8,937.33	3%	11,982.20	6%	(3,044.87)	-25%
170205	Terrenos	4,052.00	1%	7,694.25	4%	(3,642.25)	-47%
170210	Edificios y otros locales	2,608.00	1%	1,665.00	1%	943.00	57%
170215	Mobiliario, maquinaria y equipo				0%	-	
170220	Unidades de transporte	3,279.00	1%	2,126.67	1%	1,152,33	54%
170225	Derechos fiduciarios						
18	**PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO**	**49,051.67**	17%	**18.792,23**	9%	30.259,44	161%
1801	Terrenos	32,266.67	11%	3.900,00	2%	28.366,67	727%
1802	Construcciones en curso	-		-		-	
1840	Muebles, enseres y equipos de oficina	11,250.00	4%	9,866.67	5%	1,383.33	14%
1842	Equipos de computación	5,535.00	2%	5,025.56	2%	509.44	
19	**OTROS ACTIVOS**	**10,733.67**	**4%**	**10,733.67**	**5%**	-	**0%**
1901	Gastos pagados por anticipado						
1908	Gastos Diferidos	5,666.67	2%	5.666.67	3%	-	0%
1915	Obras y mejoras en propiedad ajena	5,067.00	2%	5,067.00	2%	-	0%
	TOTAL ACTIVOS	**281,988.00**	**100%**	**215,707.03**	**100%**	**66,280.97**	**31%**
	PASIVOS						
2	**PASIVO CORRIENTE**	**140,384.85**	**57%**	**102,478.91**	**59%**	**37,905.94**	**37%**
21	**OBLIGACIONES CON EL PUBLICO**	**50,615.93**	21%	**35,090.89**	20%	15,525.04	44%
2101	Depósitos a la vista	15,094.67	6%	8,345.89	5%	6,748.78	81%
2102	Operaciones de reporto		0%	3,290.00	2%	(3,290.00)	-100%

2103	Depósitos a plazo	13,513.88	6%	9,290.00	5%	4,223.88	45%
2104	Depósitos de garantía	16,254.05	7%	8,465.00	5%	7,789.05	92%
2105	Depósitos restringidos	5,753.33	2%	5,700.00	3%	53.33	1%
						-	
22	**OPERACIONES INTERBANCARIAS**	**56,315.68**	23%	**27,446.60**	16%	28,869.08	105%
2201	**Fondos interbancarios comprados**	**25,362.67**	10%	**9,863.00**	6%	15,499.67	157%
220105	Bancos	9,606.67	4%	3,890.00	2%	5,716.67	147%
220110	Otras instituciones del sistema financiero	15,756.00	6%	5,973.00	3%	9,783.00	164%
2202	**Operaciones de reporto con instituciones financieras**	**29,593.01**	12%	**15,789.00**	9%	13,804.01	87%
220205	Instituciones financieras públicas	5,201.33	2%	3,932.00	2%	1,269.33	32%
220210	Bancos	14,645.01	6%	5,290.00	3%	9,355.01	177%
220215	Otras instituciones del sistema financiero	9,746.67	4%	6,567.00	4%	3,179.67	48%
2203	**Operaciones por confirmar**	**1,360.00**	1%	**1,794.60**	1%	(434.60)	-24%
						-	
23	**OBLIGACIONES INMEDIATAS**	**17,285.33**	7%	**1,917.10**	1%	15,368.23	802%
2301	Cheques de gerencia	12,993.33	5%	1,578.43	1%	11,414.90	723%
2302	Giros, transferencias y cobranzas por pagar	4,292.00	2%	338.67	0%	3,953.33	1167%
						-	
24	**CUENTAS POR PAGAR**	**6,258.33**	3%	**33,244.00**	19%	(26,985.67)	-81%
2401	Proveedores nacionales	1,604.00	1%	11,501.33	7%	(9,897.33)	-86%
2410	Acreedores	1,525.00	1%	20,000.00	11%	(18,475.00)	-92%
2412	Intereses por pagar	3,129.33	1%	1,742.67	1%	1,386.66	80%
25	**Obligaciones laborales**	**9,909.58**	4%	**4,780.32**	3%	5,129.26	107%
2505	Salarios y prestaciones sociales	9,909.58	4%	4,780.32	3%	5,129.26	107%
2510	Pensiones por pagar				0%		
	PASIVO NO CORRIENTE	**89,167.42**	**36%**	**69,918.64**	**40%**	**19,248.78**	**28%**
26	**OBLIGACIONES FINANCIERAS**	**77,245.65**	32%	**54,601.60**	31%	22,644.05	41%
2601	Sobregiros	12,424.00	5%	3,943.00	2%	8,481.00	215%
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país	14,419.00	6%	11,529.26	7%	2,889.74	25%
2603	Obligaciones con instituciones financieras del exterior	13,710.67	6%	10,582.67	6%	3,128.00	30%
2604	Obligaciones con entidades del grupo financiero en el país	8,055.78	3%	7,416.00	4%	639.78	9%
2605	Obligaciones con entidades del grupo financiero en el exterior	5,082.66	2%	13,242.67	8%	(8,160.01)	-62%
2606	Obligaciones con entidades financieras del sector público	11,509.65	5%	3,724.00	2%	7,785.65	209%
2607	Obligaciones con organismos multilaterales	12,043.89	5%	4,164.00	2%	7,879.89	189%
			0%				
27	**VALORES EN CIRCULACION**	**8,695.86**	4%	**9,570.54**	5%	(874.68)	-9%
28	**OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES Y APORTES PARA FUTURA CAPITALIZACION**	**3,225.91**	1%	**5,746.50**	3%	(2,520.59)	-44%

						-	
29	**OTROS PASIVOS**	**15,613.78**	**6%**	**2,178.63**	**1%**	**13,435.15**	**617%**
2901	**Ingresos Recibidos por anticipado**	15,613.78	6%	2,178.63	1%	13,435.15	617%
	TOTAL PASIVOS	**245,166.05**	**100%**	**174,576.18**	**100%**	**70,589.87**	**40%**
3	**PATRIMONIO**						
31	**CAPITAL SOCIAL**	**13,909.34**	38%	**13,427.00**	33%	482.34	4%
3101	Capital pagado	6,300.00	17%	6,300.00	15%	-	
3102	(Acciones en tesorería)	7,609.34	21%	7,127.00	17%	482.34	7%
34	**OTROS APORTES PATRIMONIALES**	**4,438.24**	12%	**8,761.00**	21%	(4,322.76)	-49%
35	**SUPERAVIT POR VALUACIONES**	**3,274.15**	9%	**5,234.00**	13%	(1,959.85)	-37%
36	**RESULTADOS**	**15,200.22**	41%	**13,708.85**	33%	1,491.37	11%
3601	Utilidades o excedentes acumuladas						
3602	(Pérdidas acumuladas)	3,502.45	10%	3,930.00	10%	(427.55)	-11%
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	11,697.77	32%	9,778.85	24%	1,918.92	20%
3604	(Pérdida del ejercicio)						
	TOTAL PATRIMONIO	**36,821.95**	**100%**	**41,130.85**	**100%**	(4,308.90)	-10%
	TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO	**281,988.00**	**100%**	**215,707.03**	**100%**	66,280.97	31%

FUENTE: ESTADOS FINANCIEROS
ELABORADO: PRODUBANCO

4.1.4. Análisis del Balance General.

Mediante el análisis vertical y horizontal de los estados financieros de PRODUBANCO, se conocerá la situación del año 2014 con relación al año 2013.

4.1.4.1. Análisis vertical.

Este análisis en los estados financierosestá expresado en porcentajes de un grupo o subgrupo de cuentas dentro de un total, representativo de lo que se pretende analizar. Esta técnica permite evaluar el cambio de los distintos componentes que conforman los grupos de cuentas de la empresa: activos, pasivos, patrimonio, resultados y otras categorías que se conforman de acuerdo a las necesidades de cada ente económico.

TablaNo 18. Análisis vertical horizontal del balance general

PRODUBANCO GRUPO PROMERICA
BALANCE GENERAL
(En miles de dólares)
ANÁLISIS FINANCIERO VERTICAL Y HORIZONTAL
AÑO 2013-2014

CUENTA DE ACTIVO						
CUENTAS	**VALORES($)**	**2014**	**VALORES($)**	**2013**	**VAL. ABS**	**VAL. %**
ACTIVO CORRIENTE	150,936.00	53%	72,166.66	33%	78,769.34	109%
ACTIVO NO CORRIENTE	120,318.33	43%	132,806.70	62%	-12,488.37	-9%
OTROS ACTIVOS	10,733.67	4%	10,733.67	5%	0,00	0%
TOTAL ACTIVOS	$281,988.00	100%	$215,707.03	100%	$66,280.97	31%
CUENTA DE PASIVO						
CUENTAS	**VALORES($)**	**2014**	**VALORES($)**	**2013**	**VAL. ABS**	**VAL. %**
PASIVO CORRIENTE	140,384.85	57%	102,478.91	59%	37,905.94	37%
PASIVO NO CORRIENTE	89,167.42	36%	69,918.64	40%	19,248.78	28%
OTROS PASIVOS	15,613.78	6%	2,178.63	1%	13,435.15	617%
TOTAL PASIVOS	$245,166.05	100%	$174,576.18	100%	$70,589.87	40%
PATRIMONIO	36,821.95	100%	41,130.85	100%	-4,308.90	-10%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	$281,988.00	100%	$215,707.03	100%	$66,280.97	31%

FUENTE: ESTADOS FINANCIEROS
ELABORADO: AUTORA

Interpretación (en miles de dólares):

Activos: En el año 2013 el total de los activosdel Banco fue de$215,707.03 y en el año 2014fue de$281,988.00 siendo el 100% de los recursos de la entidad.

Activo corriente (en miles de dólares)

En el año 2013el activo corriente presentó 33% por el valor de$72,166.66, las cuentas que integran este elemento son los fondos disponibles (26%) y las cuentas por cobrar (8%). Determinandoque Produbanco disponía de efectivo para sus operaciones regulares.

En el año 2014 el 53% del activo corrientefue de $150,936.00, dentro de este grupo se encuentrala cuenta de fondos disponibles (36%)y las cuentas por cobrar (17%).Es decir que los ingresos operacionales incrementaroncon relación al efectivo disponibleen sus cajas o bóvedas para hacer frente a sus obligaciones.

Activo no corriente (en miles de dólares)

En el año 2013 el 62% del activo no corrientefue de $132,806.70, la cuenta con mayor participación en este grupo son las inversiones (22%) de $47,982.67, la cartera de crédito (20%), los bienes realizables (11%), y propiedades planta y equipo (9%). Indicando que la entidad consideró invertir en el sector público y privado.

En el año 2014 el activo no corriente fue 43% por el valor de $120,318.33, las inversiones (5%),la cartera de crédito(13%),los bienes realizables (7%), y la cuenta propiedades planta y equipo(17%) de $49,051.67.Es decir que Produbanco adquirióterreno, equipos de oficina y computación.

Otros activos (en miles de dólares)

En el año 2013el 5% de otros activos fuede $10,733.67,dentro de este elemento se registran los gastos diferidos(3%) y obras de propiedades ajenas(2%).En el año 2014 estas cuentas se mantuvieron, es decir no presentaron variación.

Pasivo: En el año 2013 el total de los pasivos fue de $174,576.18y en el año 2014 fue de $245,166.05 siendo el 100% de obligaciones presentes contraídas por Produbanco.

Pasivo corriente

En el año 2013 el pasivo corrientefue 59% por $102,478.91, en este grupo la cuenta obligaciones públicas fue(20%), operaciones interbancarias(16%), y las cuentas por pagar (19%).Obligacionesque la entidad asumía por depósitos a la vista, a plazo y garantía obtenidos por el público, cumplir al mismo tiempo con los proveedores y acreedores.

En el año 2014 la entidad estuvo financiadael 57% por el valor de$140,384.85 del totalde pasivo corriente, logrando en la cuenta obligaciones con el público (21%), operaciones interbancarias(23%) y obligaciones inmediatas(7%).Compromiso que Produbanco mantiene para custodiar y devolver el dinero recibido o por la captación de recursosdel público.Yfondosobtenidospor entidades del sistema financiero.

Pasivo no corriente (en miles de dólares)

En el año 2013el pasivo no corriente fue 40%por$69,918.64,representadoprincipalmente por la cuenta obligaciones financieras(31%).En el año 2014el36% del pasivo no corriente fue $89,167.42, las obligaciones financieras (32%).En los dos años existieron obligaciones a largo plazo adquiridas por otras instituciones financieras.

Patrimonio (en miles de dólares)

En el año 2013 el 33% del patrimonio fue $13,427.00, la utilidaddel ejercicio (24%)de $9,778.85.En el 2014 el 38% de los recursos propios fueron $13,909.34,la utilidad (32%) de$11,697.77. Los dos años presentaroncierta inestabilidad debido a que la financiación ajena fue(59%) en el año 2013 y (57%) en el año 2014.

4.1.4.2. Análisis Horizontal.

Se comparan dos periodos que comprendenlos años 2013 y 2014,midiendo el crecimiento o decrecimiento de las cuentas mediante la variación absoluta y relativa de cada partida de los estados financieros.

Interpretación (en miles de dólares)

Encomparación entre los años 2013-2014 la cuenta fondos disponibles presentó incremento con una variación del 84%por $46,666.67 en caja, es decir que Produbanco disponía de

recursos de alta liquidez.Las cuentas por cobrar fueron 191% por $32,102.67del total de los activos, ingresosque incrementaron en relación al año 2013, registrando valores de cobro inmediatoen intereses y comisiones ganadas.

Las inversiones en títulos valores adquiridos por la entidad representarondisminución (-69%) por(-$33,312.00) con respecto al año 2013, considerando que Produbanco ha reducidola emisión de valores a negociar en el sector público y privado. La cuenta propiedades plantas y equipos incrementó161%por$30,259.44del total de los activos, propiedades de naturaleza permanente utilizados por la entidad incluyendo la cuentaterrenoscon una variación de727% por $28,366.67,aumentando considerablemente con relación al año 2013, es decir que la empresa ha adquirió bienes inmuebles.

Dentro del total de pasivos se analiza la cuenta obligaciones con el público con un incrementodel 44% por$15,525.04,indicando que los depósitos a la vista incrementaron 81% y los depósitos de garantías 92%, depósitos de fondos y obligaciones que la empresa mantiene con el público en general.Lavariaciónde la cuenta operaciones interbancarias fue 105%por $28,869.08,siendo fondos y operaciones de reporto obtenidos porProdubanco de las entidades que integran el sistema financiero nacional.

La cuenta de obligaciones inmediatas incrementó 802% a $15,368.23, con relación al año 2013, liquidación originada por las operaciones propias de la entidad. Las cuentas por pagar disminuyeron (-81%) a (-$26,985.67), importes causados y pendientes de pago por concepto de interesesy comisiones devengados. Es decir que la empresa se ha financiado y de esta manera pretende cubrir de alguna forma algún problema de liquidez.

La cuentade obligaciones financierasadquirió un incremento del 41%a $22,644.05,y la cuenta deobligaciones convertibles disminuyó(-44%)de (-$2,520.59). Deudas u obligaciones contraídas que la empresa adquirió a largo plazo mediante la obtención de recursos procedentes de otras instituciones financieras.

Otros pasivosque comprenden a las operaciones internas entre las diferentes sucursales de Produbanco, la cuenta de ingresos recibidos por anticipadofue 617%por $13,435.15,que aumentó conrespecto al año 2013, deuda que se adquirió por un bien o servicio.

Existió pérdida acumulada (-11%) por(-$427.55) siendo pérdidas operativas y no operativas de ejercicios anteriores. En la cuenta utilidades o excedente del ejercicio fue 20%de $1,918.92 del cierre del ejercicio a disposición de los accionistas.

4.1.5. Análisis del Estado de Resultados.

BANCO DE LA PRODUCIÓN PRODUBANCO
ESTADO DE RESULTADO
(En miles de dólares)
ANÁLISIS FINANCIERO HORIZONTAL Y VERTICAL
AÑO 2013-2014

DESCRIPCION	AÑO ACTUAL($)		AÑO BASE($)		VARIACION	
	2014	%	2013	%	VAL. ABS	VAL. %
INGRESOS FINANCIEROS	**99,384.69**	**100%**	**64,510.08**	**100%**	**34,874.61**	**54%**
Intereses y Descuentos Ganados	68,973.67	69%	49,408.69	77%	19,564.98	40%
Comisiones Ganadas	6,142.78	6%	3,175.12	5%	2,967.66	93%
Utilidades Financieras	3,018.21	3%	1,543.83	2%	1,474.38	96%
Ingresos por Servicios	21,250.03	21%	10,382.44	16%	10,867.59	105%
EGRESOS FINANCIEROS	**23,467.61**	**24%**	**11,350.61**	**18%**	**12,117.00**	**107%**
Intereses Causados	22,676.21	23%	10,991.37	17%	11,684.84	106%
Comisiones Causadas	624.05	1%	288.98	**0%**	335.07	116%
Pérdidas Financieras	167.35	0%	70.26	0%	97.09	138%
Margen Financiero Bruto	**75,917.08**	**76%**	**53,159.47**	**82%**	**22,757.61**	**43%**
Provisiones	11,978.00	12%	5,443.18	8%	6,534.82	120%
Margen Financiero Neto	**63,939.08**	**64%**	**47,716.29**	**74%**	**16,222.79**	**34%**
Ingresos Operacionales	2,269.12	2%	1,467.81	2%	801.31	55%
Egresos Operacionales	51,556.43	52%	37,252.51	58%	14,303.92	38%
Resultado Operacional	**14,651.77**	**15%**	**11,931.59**	**18%**	**2,720.18**	**23%**
Ingresos Extraordinario	5,391.04	5%	2,676.91	4%	2,714.13	101%
Egresos Extraordinarios	290.45	0%	239.65	0%	50.80	21%
Utilidades antes de Participación e Impuestos	**19,752.36**	**20%**	**14,368.85**	**22%**	**5,383.51**	**37%**
Participación e Impuestos	6,220.00	6%	4,590.00	7%	1,630.00	36%
Utilidad Neta	**13,532.36**	**14%**	**9,778.85**	**15%**	**3,753.51**	**38%**

FUENTE: ESTADOS FINANCIEROS
ELABORADO: PRODUBANCO

Tabla No19. Análisis vertical horizontal del estado de resultado 2013

BANCO DE LA PRODUCIÓN GRUPO PROMERICA
ESTADO DE RESULTADO
(En miles de dólares)
AÑO 2013

ESTRUCTURA DE INGRESOS Y GASTOS	VALOR($)	2013
IngresosFinancieros	64,510.08	100%
Egresos Financieros	11,350.61	18%
Margen Financiero Bruto	**53,159.47**	**82%**
Provisiones	5,443.18	8%
Margen Financiero Neto	**47,716.29**	**74%**
Ingresos Operacionales	1,467.81	2%
Egresos Operacionales	37,252.51	58%
Resultado Operacional	**11,931.59**	**18%**
Ingresos Extraordinarios	2,676.91	4%
Egresos Extraordinarios	239.65	0%
Utilidades antes de Participación e Impuestos	**14,368.85**	**22%**
Participación e Impuestos	4,590.00	7%
Utilidad Neta	**$9,778.85**	**15%**

FUENTE: ESTADOS FINANCIEROS
ELABORADO: AUTORA

Tabla No 20. Análisis vertical horizontal del estado de resultado 2014

BANCO DE LA PRODUCIÓN GRUPO PROMERICA
ESTADO DE RESULTADO
(En miles de dólares)
AÑO 2014

ESTRUCTURA DE INGRESOS Y GASTOS	VALOR($)	2013
Ingresos Financieros	99,384.69	100%
Egresos Financieros	23,467.61	24%
Margen Financiero Bruto	**75,917.08**	**76%**
Provisiones	11,978.00	12%
Margen Financiero Neto	**63,939.08**	**64%**
Ingresos Operacionales	2,269.12	2%
Egresos Operacionales	51,556.43	52%
Resultado Operacional	**14,651.77**	**15%**
Ingresos Extraordinarios	5,391.04	5%
Egresos Extraordinarios	290.45	0%
Utilidades antes de Participación e Impuestos	**19,752.36**	**20%**
Participación e Impuestos	6,220.00	6%
Utilidad Neta	**$13,532.36**	**14%**

FUENTE: ESTADOS FINANCIEROS
ELABORADO: AUTORA

4.1.5.1. Análisis Vertical.

Ingresos Financieros (en miles de dólares)

En el año 2013 el total de los ingresos financierosfueron de $64,510.08 el 100% y en el año 2014 fueron $99,384.69.Ingresos brutos que representan las comisiones e interesesy descuentos ganados que el banco genera por el servicio que ofrece a sus clientes.

Egresos Financieros (en miles de dólares)

En el año 2013los egresos financierosfueron18% por $11,350.61, y en el año 2014 fueron 24% de $23,467.61 porintereses y comisiones causadas y pérdidas financieras que genera el banco por los servicios y productos que brinda a sus clientes.

Margen Financiero Bruto (en miles de dólares)

En el año 2013 el margen financiero bruto fue 82% de $53,159.47 y en el año 2014 fue 76% de $75,917.08 generado por ingresos y egresos financieros de Produbanco.

Margen Financiero Neto (en miles de dólares)

En el año 2013 el margen financiero neto fue 74% de $47,716.29 y en el año 2014 fue 64% de $63,939.08por provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones.

Resultado Operacional (en miles de dólares)

En el año 2013 el resultado operacional presentó 18% de $11,931.59 y en el año 2014 fue 15% de $14,651.77generados por ingresos y egresos operacionales de la entidad.

Utilidades antes de Participación e Impuestos (en miles de dólares)

En el año 2013 fue 22% de $14,368.85 y en el año 2014 fue 20% de $19,752.36 representando ingresos extraordinarios, ajuste de ejercicios anteriores y saldo netoy egresos no relacionados con el giro del negocio que se utilizan para realizar actividades de integración del personal, socios, bonos navideños, fiestas de aniversarios, entre otros.

Excedente (Déficit) del ejercicio (en miles de dólares)

En el año 2013 la utilidad del ejercicio fue 15% de $9,778.85 y en el año 2014 fue 14% de $13,532.36de excedente, utilidad o beneficio de la entidad.

4.1.5.2. Análisis Horizontal.

Interpretación(en miles de dólares)

Se analizan las variaciones que se han originado entre los años 2013 y 2014 en el estado de resultados deProdubanco Grupo Promerica.

Los ingresos financierosdel banco incrementaron 54% de $34,874.61por los productos y servicios brindados oal incremento de su cartera de clientes con relación al año 2013.

Los egresos financieros de Produbanco presentaron incremento de 107% por $12,117.00 significando a los intereses, comisiones causadas y pérdidas financieras.

El margen financiero bruto presentó aumento de 43% por $22,757.61 representado a los ingresose ingresos financieros del banco.

El margen financiero neto mostró incremento de 34% por $16,222.79 de provisiones y bienes que la empresa ha depreciado por causa del desgaste y agotamiento que sufren en un periodo determinado de vida útil.

El resultado operacional presentó variación de 23% por $2,720.18 generado por los ingresos y gastos operacionales del banco. Las utilidades antes de participación e impuestos fue 37% de $5,383.51 por ingresos y egresos extraordinarios.

El excedente o déficit del ejercicio analizado en los años 2013 y 2014 entre el total de los ingresosfinancieros y el total de los egresosfinancieros fue 38% por $3,753.51,variación que representó utilidad neta del ejercicio.

4.1.6. Equilibrio Financiero.

Produbanco cada día se encuentra implementado políticas para el desarrollado de sus actividades, es importante que estas estrategias sean fuertes tomando medidas de control para el cumplimiento de los filtros (conferencias, auditorias, etc.), con la finalidad de mejorar el rendimiento de las inversiones y las utilidades, a través de una efectiva administración del capital de trabajo.

Tabla No21. Equilibrio Financiero 2013 y 2014
(En miles de dólares)

Activo Corriente	**Pasivo Corriente**	**Análisis**
$ 72,166.66	$ 102,478.91	NO PRESENTA LIQUIDEZ
Activo Total	**Pasivo Total**	
$ 215,707.03	$ 174,576.18	PRESENTA SOLVENCIA
Financiamiento=Financiamiento	Financiamiento=Financiamiento	
Patrimonio	**Pasivo no corriente**	
$ 41,130.85	$ 69,918.64	PRESENTA RIESGO FINANCIERO
Activo Corriente	**Pasivo Corriente**	**Análisis**
$ 150,936.00	$ 140,384.85	SI PRESENTA LIQUIDEZ
Activo Total	**Pasivo Total**	
$ 281,988.00	$ 245,166.05	PRESENTA SOLVENCIA
Financiamiento=Financiamiento	Financiamiento=Financiamiento	
Patrimonio	**Pasivo no corriente**	
$ 36,821.95	$ 89,167.42	PRESENTA RIESGO FINANCIERO

FUENTE: ESTADOS FINANCIEROS
ELABORADO: AUTORA

Una vez analizado el equilibrio financiero durante el año 2013 se observa que la empresa no posee liquidez,esto no esbeneficioso para la entidad porque no cuenta con dinero en efectivo paracumplir con sus obligaciones a corto plazo, a diferencia del año 2014 donde presenta liquidez porque sus activos corrientes son mayores a sus pasivos.Existe solvenciafinanciera en el año 2013 y 2014, la institución financiera podrá respaldar todas las deudas que tiene contraídas con terceros; por otra parte se observa que en los dos años existe riesgo financiero debido a que el patrimonio es menor que su pasivo no corriente.

4.1.7. Análisis de los Indicadores Financieros.

4.1.7.1. Índice de morosidad

Este indicador financiero mide el ritmo de cartera que se tiene en mora con respecto a la cartera total.

Tabla No 22. Morosidad de cartera de crédito comercial

(En miles de dólares)

DETALLE	2013	2014
CARTERA POR VENCER		
CARTERA DE CREDITO POR VENCER COMERCIAL	16,986.67	11,000.00
(+) CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES		
CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL QUE NO DEVENGA INTERESES	6,487.00	7,241.00
(+) CARTERA VENCIDA		
CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL VENCIDA	5,507.36	6,241.11
(=) CARTERA IMPRODUCTIVA		
CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL QUE NO DEVENGA INTERESES	11,994.36	13,482.25

FUENTE: ESTADOS FINANCIEROS
ELABORADO: AUTORA

$$\text{MOROSIDAD CARTERA COMERCIAL} = \frac{\text{CARTERA IMPRODUCTIVA DE COMERCIAL}}{\text{CARTERA BRUTA COMERCIAL}}$$

AÑO 2013		AÑO 2014	
MC=	11,994.36 / 28,981.03	MC=	13,482.25 / 24,482.25
MC=	0,41	MC=	0,55

Interpretación:

En el año 2013 el índice de morosidad fue de 0,41%,yen el año2014 se incrementóa0,55%esto indica que la cartera de crédito comercial vencida ha aumentado por una deficiencia de cobros.

Tabla No23. Morosidad de cartera de crédito de consumo

(En miles de dólares)

DETALLE	2013	2014
CARTERA POR VENCER		
CARTERA DE CREDITO POR VENCER CONSUMO	17,933.33	14,400.00
CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES		
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES	4,571.00	7,410.00
CARTERA VENCIDA		
CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL VENCIDA	6,981.42	7,814.22
CARTERA IMPRODUCTIVA		
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES	11,552.42	15,224.22

FUENTE: ESTADOS FINANCIEROS
ELABORADO: AUTORA

$$\text{MOROSIDAD CARTERA CONSUMO} \quad \frac{\text{CARTERA IMPRODUCTIVA DE CONSUMO}}{\text{CARTERA BRUTA CONSUMO}}$$

AÑO 2013		AÑO 2014	
MC=	11,552.42 / 29,485.75	MC=	15,224.22 / 29,624.22
MC=	0,39	MC=	0,51

Interpretación:

En el año 2013 el índice de morosidad fueel 0,39%,enel año 2014 fue el 0,51%, esto indica que la morosidad de la cartera de crédito de consumoha incrementadopor falta de eficiencia en las gestiones de cobranzas.

4.1.7.2. Indicadores de liquidez

a) Liquidezcorriente

LIQUIDEZ CORRIENTE	ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE

AÑO 2013		AÑO 2014	
LO=	72,166.66 / 102,478.91	LO=	150,936.00 / 140,384.85
LO=	0,70	LO=	1,08

Interpretación:

Por cada dólar que debe la entidad en el año 2013 cuenta con $ 0,70 ctvs., es decir que no presentó liquidez para cancelar sus deudas a corto plazo; En el año 2014 indica que por cada dólar que Produbanco debe cuenta con $1,08 ctvs., es decir que el banco tuvo liquidez en sus activos corrientes para hacer frente a sus obligacionesa corto plazo.

4.1.7.3. Indicadores de endeudamiento o solvencia

a) Endeudamiento del activo

ENDEUDAMIENTO DEL ACTIVO	PASIVO TOTAL / ACTIVO TOTAL	x 100

AÑO 2013		AÑO 2014	
EA=	174,576.18 / 215,707.03	EA=	245,166.05 / 281,988.00
EA=	81%	EA=	87%

Interpretación:

Sedetermina el nivel de autonomía financierade Produbanco, el mismo que en el año 2013 fue el 81% de activos financiados y en el año 2014 incrementó el 87% de capacidad de endeudamiento, es decir que en los dos años la entidad dependió mucho de los recursos de susacreedoreso terceros,por lo quedisminuye su grado de independencia.

b) Endeudamiento Patrimonial

$$\text{ENDEUDAMIENTO PATRIMONIAL} = \frac{\text{PASIVO TOTAL}}{\text{PATRIMONIO}} \times 100$$

AÑO 2013	AÑO 2014
EP= 174.576,18 / 41,130.85	EP= 245.166,05 / 36,821.95
EP= 4,24	EP= 6,66

Interpretación:

En el año 2013 la capacidad de endeudamiento obtenido por la entidad con relación al patrimonio fue 4,24% y en el año 2014 fue 6,66%, compromiso del patrimonio para con los acreedores de la empresa. Es decir que en los dos años el patrimonio mantuvo control de endeudamiento con los acreedores de la entidad.

4.1.7.4. Indicadores de rentabilidad

a) Rentabilidad del patrimonio

$$\text{RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{PATRIMONIO NETO}} \times 100$$

AÑO 2013	AÑO 2014
RP= 9,778.85 / 41,130.85	RP= 13,532.36 / 36,821.95
RP= 24%	RP= 37%

Interpretación:

De acuerdo a la rentabilidad del patrimonio de Produbanco, en el año 2013 los accionistas cuentan con 24% de rentabilidad y en el año 2014 indica un aumento de 37% de retorno generado por el patrimonio.

b) Rentabilidad del activo

RENTABILIDAD DEL ACTIVO	$\frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{ACTIVO TOTAL}}$	x 100

AÑO 2013		AÑO 2014	
RA=	9,778.85	RA=	13,532.36
	215,707.03		281,988.00
RA=	4,53%	RA=	4,80%

Interpretación:

En el año 2013 la rentabilidad del activo fue 4,53% y en el año 2014 fue 4,80% de rotación del activo. Indicando que Produbanco en los dos años presenta un nivel bajo de retorno generado por el activo.

4.1.7.5. Indicadores de eficiencia financiera

a) Rendimiento del activo corriente

RENDIMIENTO ACTIVO CORRIENTE	$\frac{\text{INGRESOS FINANCIEROS}}{\text{ACTIVO CORRIENTE}}$	x 100

AÑO 2013		AÑO 2014	
RA=	64,510.08	RA=	99,384.69
	72,166.66		150,936.00
RA=	89%	RA=	66%

Interpretación:

En el año 2013 se determina la variación porcentual de la tasa de rendimiento del activo corriente siendo 89% y en el año 2014 fue 66%, es decir que presentó disminución del ajuste beneficio de los recursos líquidos de la entidad.

b) Costo financiero del activo corriente

$$\text{COSTO FIINANCIERO ACTIVO CORRIENTE} = \frac{\text{EGRESOS FINANCIEROS}}{\text{ACTIVO CORRIENTE}} \times 100$$

AÑO 2013		AÑO 2014	
CA=	11,350.61 / 72,166.66	CA=	23,467.61 / 150,936.00
CA=	16%	CA=	16%

Interpretación:

En el año 2013 el costo financiero con relación a los activos corriente de Produbanco fue 16% y en el año 2014 se mantuvo en16%con relación al año 2013, nivel de costo implícito en el financiamiento de los activos productivos.

4.1.7.6. Indicadores de eficiencia administrativa

a) Gasto operacional del activo

$$\text{GASTO OPERACIONAL DEL ACTIVO} = \frac{\text{EGRESOS OPERACIONALES}}{\text{ACTIVO TOTAL}} \times 100$$

AÑO 2013		AÑO 2014	
GA=	37,252.51 / 215,707.03	GA=	51,556.43 / 281,988.00
GA=	17%	GA=	18%

Interpretación:

En el año 2013 el gasto operacional delos activos de Produbanco fue 17% y en el año 2014 fue 18%,de su carga operacional implícita en el financiamiento de los activos de la entidad.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUCIONES.

- ProdubancoGrupo Promerica del Cantón Quevedo cuenta con manuales de procedimientospara el cumplimiento de los objetivos y con estrategias de calidad para el funcionamiento de los servicios. Es decir queexistecompromisoen el manejo de la gestiónadministrativa siendo eficientepara brindar servicios de calidad al público en general.

- Mediante el análisis de los indicadores económicos en los estados financieros se determinó que Produbanco en el año 2013 no contaba con liquidez, mientras que en el año 2014 se evidencia un incremento,para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. En los dos años presenta endeudamiento del activo,compromisos que mantiene con terceros. La morosidad de cartera de los créditos han aumentado en el año 2014 por falta de eficiencia enlos cobros, existiendo la posibilidad que no se den los resultados esperados para seguir contribuyendo con el desarrollo de actividades comerciales y productivas.

- Produbanco ha desarrollado ensu nicho de mercado diversidad de productos y servicios para satisfacer las necesidades de los clientes.Lascapacitaciones del personalson otra estrategia fuerte para favorecerla toma de decisiones administrativas y crearun plan de accióncon la finalidad de seguir mejorando la calidad de los servicios y el rendimiento del banco.

5.2. RECOMENDACIONES.

- Conservar el capital humano de manera que seaespecializadoy capacitarlos permanentemente, con los manuales de procedimientosdará resultados satisfactorios y rendimiento productivo para el banco.Desarrollar con eficiencia la gestión administrativa manteniendo información actualizada, permitirá seguir mejorando la calidad de los servicios para su funcionamiento.

- Seguir rigurosamente las actividades comerciales y productivaspara impulsar la acción económica de los sectores del Cantón Quevedo. Tomar medidas de acción para que existan aportaciones significativas al bienestar de la empresa mas no se endeuden con terceros. Reestructurar la gestión de cobros para la recuperación de la cartera de créditos y llevar un mayor control,implementandoherramientas mediante llamadas telefónicas, mensajes de texto, correo electrónico, visitas a los clientes y cartas de cobranzas.

- Innovarestrategiasparauna mejor visión de los productos y servicios que ofrece a sus clientes, facilitando el manejo de la banca electrónicapara garantizar el correcto funcionamiento.Renovarlos servicios financieros y brindar atención confiable, cortés y eficientecon la finalidad de captar mercado eincrementar la cartera de clientes. Socializar tendencias de mercado, que permitan comprometer a los funcionarios al progreso de las estrategias para que los accionistas se sientan seguros de seguir invirtiendo en la institución.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1. Literatura citada.

- ✓ ATOM, Angélica; 2010; Madrid. Gestiones Generales II. Edición Person Educación.
- ✓ ARMSTRONG, Gary; 2011; Marketing Versión para Latinoamérica; 2da Edición; Pearson Educación.
- ✓ BACA, Gabriel; 2010; Evaluación de Proyectos; 2da Edición; Editorial McGraw-Hill.
- ✓ BERAZA, Ana; Gilsanz, Ainhize; Ahumada, Rosa María; Hoyos, Jon; Peña, Miguel; Ibañez, Francisco; Albizuri, Nerea; 2015; Gestión de entidades financieras: un enfoque práctico de la gestión bancaria actual; 2da Edición; Ediciones ESIC editorial.
- ✓ BELLO, Gonzalo; 2010; Argentina. Operaciones bancarias: teoría y práctica. Editorial Ediciones Paraninfo S.A.
- ✓ CUATRECASAS, Luís; 2010; Madrid. Gestión económico-financiera de la empresa. Editorial Profit edición S.A.
- ✓ DAFT, Richard; 2010; Teoría y diseño organizacional; 2da Edición; Ediciones CengageLearning.
- ✓ ESTUPIÑÁN, Rodrigo; 2010; Gestión Administrativa-financiera de entidades; 2da Edición; Ediciones Profit.
- ✓ FRED R. David; 2010; Mexico. Conceptos de administracion estrategica: 9na Edicion; Editorial Pearson Prentice Hall.
- ✓ GARCÍA, Arturo; 2010; Administración Financiera I; 2da Edición; Ediciones Profit Pearson.
- ✓ GARCÍA, Antonio; 2010; Madrid. Estructura Lingüística de la documentación y método; Ediciones COMOBELL S.A.
- ✓ GIBSON James, Ivancevich, Donnelly, &Konopaske; 2011; Organizaciones: comportamiento, estructura y procesos; 2da Edición; Editorial McGraw Hill
- ✓ GORDON, José Luis; 2010; Intituciones de inversión colectiva; 1era Edicion; Ediciones Profit Editorial.
- ✓ GRATEROL, Rafael; 2011; Madrid. Técnicas de documentación e investigación. ICEditorial.
- ✓ GROVE, Burns; 2010; Madrid. Diseño de investigación III; EditorialMcgrawill.

- ✓ HERRERA, Duran;2010; El estudio del mercado; 1era Edicion; Ediciones Días de Santos S.A
- ✓ HOYO, Andrés; 2012; El precio de mercado. Ejemplos de aplicación en el análisis histórico; 2da Edición; Ediciones de la Universidad Cantabria
- ✓ HURTADO, Johanna; 2012; Como mejorar su crédito; 1era Edición; Ediciones Pearson Educación.
- ✓ KOONTZ, Harold; 2012; Administracion: una perspectiva global y empresarial; 2012; 2da Edicion; Ediciones Días de Santos S.A
- ✓ KOTHER, Jhon; 2011; Planificacion de empresas y organizaciones; 1era Edicion; Ediicones Pananinfo S.A
- ✓ LASTRA, Carlos; 2010; El poder de la influencia económica; 1era Edición; Ediciones UOC
- ✓ LOZADA, José; 2011; México. Investigación aplicada: definición, propiedad intelectual; Editorial Pearson Education.
- ✓ MARTÍNEZ, Juan; 2010; México. Manual de Análisis financiero. Editorial Profit S.A.
- ✓ MARTÍNEZ, Edison. 2011; Gestión Comercial y Servicio de Atención al Cliente. Editorial, Thomson. México. D.F.
- ✓ MEDINA URBANO, Correa Alicia; 2010; Como evaluar un proyecto empresarial: una visión practica; 2da Edición; Ediciones Díaz de Santos S.A
- ✓ MEYER, William J.; 2010; Madrid. La investigación Descriptiva: Ediciones Paraninfo S.A.
- ✓ MONTESINOS, 2010; Vicente; Madrid. La auditoría: Situación actual y perspectivas. Pearson Educación S.A.
- ✓ MONTSERRAT RAMON, Bertrán Jordana; 2013; La financiación de la empresa: Como optimizar las decisiones de financiación para crear valor; 2da Edición; Profit Editorial.
- ✓ MONZÓN, Joaquim; 2010; México. Análisis de la liquidez, el endeudamiento y el valor. Editorial University Ediciones S.A.
- ✓ MOYER, Charles; 2010; Administración Financiera contemporánea; 2da Edición; Ediciones Libros de Cabacera S.L.
- ✓ MUNCH, Lourdes; 2010;Administracion: Gestion organizacional, enfoques y proceso administrativo; 1era Edicion; Ediciones Pearson.

- ✓ PACHÓN Efraín; Acosta Fabián; Milazzo Mauricio; 2010; Colombia. Economía y Política 1. Editorial Norma S.A.
- ✓ PONCE, Andrés; 2010; México. Métodos y desarrollo intelectual; Editorial Mcgrawill.
- ✓ REYES, Antonio. (2010).Administración de Empresas Teórica y Práctica 1era. Parte, Editor: México: Limusa.
- ✓ ROBBINS STEPHEN, P. Coulter Mary; 2010; Administration; 8va edition; Editorial Pearson Education.
- ✓ ROJAS, Carlos; 2012; México. Caracterización de documentación e informe. Editorial Mcgrawill.
- ✓ RUIZ, Ramón; 2010; Madrid. Métodos y sus etapas: Edición Profit Editorial S.A.
- ✓ SANTAELLA, Lesmi; 2010; Madrid. Métodos de Investigación: concepto e importancia: Ecoe Ediciones.
- ✓ VAN, James; 2010; Administración Financiera; 1era Edición; Ediciones Thomson.
- ✓ VAN DEN, Berghe; 2010; Gestión y gerencia empresariales; 2da Edición; Ediciones Paraninfo S.A
- ✓ WHELEN, Thomas; 2010; Madrid. Administración Estratégica y Política de Negocios 10edición. Editorial UOC. S.A.

6.2.Linkografía.

- ✓ Enciclopedia Financiera; 2015; Inversiones estratégicas [en línea]. Consultado el 4 de noviembre del 2015. Disponible en WEB: http://www.enciclopediafinanciera.com/sistemafinanciero/intermediariosfinancieros.htm

- ✓ GESTIPOLIS; 2010; 10 de noviembre. Estrategias financieras de las empresas [en línea]. Consultado el 4 de noviembre del 2015. Disponible en WEB: http://www.gestiopolis.com/principales-estrategias-financieras-de-las-empresas/

- ✓ PRODUBANCO, Grupo Promerica; Acceso a Banca [en línea]. Consultado el 30 de septiembre del 2015. Disponible en WEB: https://www.produbanco.com/GFPNet/

- ✓ Pérez Gaby; 10 de julio 2015; PRODUBANCO GRUPO PROMERICA [en línea]. Consultado el 1 de octubre del 2015. Disponible en WEB: www.produbancogrupopromerica.blogspot.com

- ✓ EKOS, Información Estratégica; Las Ofertas: Produbanco, CFN, Banco Procredit y cooperativa 29 de Octubre [en línea]. Consultado el 30 de septiembre del 2015. Disponible en WEB: http://www.ekosnegocios.com/negocios/m/verArticulo.aspx?idart=1207&c=1

- ✓ SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DEL ECUADOR; [en línea]. Consultado el 5 de noviembre del 2015. Disponible en WEB:http://www.sbs.gob.ec/practg/p_index

- ✓ CODIGO ORGANICO MONETARIO Y FINANCIERO, LIBRO I; 2014, Quito. [en línea]. Consultado el 6 de noviembre del 2015. Disponible en WEB:http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/codigo_organico_monetario_financiero_2014.pdf

- ✓ CAMPOS, Chávez Glenda Marisol; Portillo, Lara Leidy Zulema; 2010. "Modelo de Gestión Administrativa para brindar una mejor Atención al Usuario en la Alcaldía Municipal De Moncagua, Departamento De San Miguel". [en línea]. Consultado el 16 de noviembre del 2015. Disponible en http://168.243.33.153/infolib/tesis/50107568.pdf

- ✓ GORDÓN Roberth; 2013. "La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán". [en línea]. Consultado el 16 de noviembre del 2015. Disponible en WEB:http://181.198.77.140:8080/bitstream/123456789/151/1/159%20LA%20GESTI%C3%92N%20ADMINISTRATIVA%20Y%20LA%20SATISFACCI%C3%92N%20DE%20LOS%20CLIENTES%20DEL%20SERVICIO%20DE%20TRANSPORTE%20PESADO%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20TULC%C3%80N%20-%20GORDON,%20ROBERTH.pdf

- ✓ CAMPOS Encalada, Segundo Fernando; Loza Chávez, Pedro Manolo; 2011; Ibarra. "Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa" [en línea]. Consultado el 16 de noviembre del 2015. Disponible en WEB: http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf

- ✓ RIVEROS, Castillo, Rafael Eduardo; 2011 Bogotá. "Plan estratégico de negocio para ofrecer servicios de "outsourcing" en el área administrativa y financiera para la pequeña y mediana empresa" [en línea]. Consultado el 19 de noviembre del 2015. Disponible en WEB: http://www.bdigital.unal.edu.co/6415/1/822019.2012.pdf

- ✓ GUZMÁN, Ortiz Brunnel Eduardo; 2014; Cuenca. "Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa y Financiera para las Operadoras que Proporcionan el Servicio de Transporte Comercial Tipo Taxi Convencional de la Ciudad de Cuenca" [en línea]. Consultado el 19 de noviembre del 2015. Disponible en WEB: http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6996/1/UPS-CT003658.pdf

CAPÍTULO VII
ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

La presente entrevista tiene como finalidad recolectar información de la Gestión Administrativa y Financiera para determinar la calidad de los servicios que brinda Produbanco en la ciudad de Quevedo.

Entrevista dirigida al Subgerente Comercial Banca Pymes:

Ing. Luis Huilcapi P.

1. ¿Cómo considera que se presenta la gestión Administrativa y Financiera de Produbanco?

2. ¿Cuáles son las características principales que enfocan y prevalecen en una adecuada gestión Administrativa y Financiera de la Entidad?

3. ¿Cuáles son los objetivos estratégicos que la Institución, se ha planteado en estos últimos años?

4. ¿Se mantiene un control contable y financiero de los activos de la Entidad Bancaria?

5. ¿Cree usted que la calidad en el servicio Administrativo y Financiero dentro de la entidad en la que usted labora, está logrando la satisfacción de sus clientes?

6. ¿Existe manuales de funciones o procedimientos diseñados para la correcta Gestión Administrativa – Financiera de la Entidad?

7. ¿Considera que el equipo humano que labora en la institución está suficientemente capacitado para desenvolverse en el área Administrativa y Financiera?

8. ¿Para evitar reclamos, sobre la Gestión Administrativa – Financiera y considerando su experiencia qué alternativas sugiere para que mejore la atención en ese aspecto y por ende captar el mayor número de clientes?

9. ¿De acuerdo a los riesgos presentados en los diferentes procesos del área administrativa – financiera, cree que pueden ser minimizados, si se los identifica oportunamente?

10. ¿Considera usted que la falta de una herramienta para dar soporte a los procesos empresariales, impide medir, evaluar y mitigar la eficiencia y la eficacia de la gestión administrativa - financiera deProdubanco Grupo Promerica de la ciudad de Quevedo?

11. ¿Cree usted que para obtener una información confiable, actualizada y oportuna es necesario tener un sistema integrado en cuanto a la Gestión se trate?

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

La presente Encuesta tiene como propósito Analizar la Gestión Administrativa y Financiera y su relación con la calidad de los servicios de Produbanco Grupo Promerica en el CantónQuevedo, en el año 2015.

Encuesta dirigida al personal del Banco

1. **¿Opina usted que se cuenta con el personal suficiente para la demanda de los clientes del Banco?**

SíNo ☐ ☐

2. **¿Cree usted que la Gestión Administrativa que efectúa el Banco es eficiente?**

Sí **No** ☐ ☐

3. **¿Está usted de acuerdo con la Gestión Financiera que ejecuta el Banco?**

Sí **No** ☐ ☐

4. **¿Se socializa el tema financiero en el Banco?**

Sí **No** ☐ ☐

5. **¿Cómo considera las estrategias administrativas y financieras de Produbanco?**

Excelente ☐

Buena ☐

Regular ☐

6. **¿Usted es participe en la parte administrativa y financiera para la toma de decisiones del Banco?**

Sí **No** ☐ ☐

7. **¿Conoce usted los manuales de procedimientos y funciones del Banco?**

Sí **No** ☐ ☐

8. **¿Cada qué período ha obtenido capacitaciones que le ayuden a fortalecer su desempeño para mejorar sus competencias?**

Trimestral ☐

Semestral ☐

Anual ☐

9. **¿Dispone Ud. de un protocolo para la atención alos clientes del Banco?**

Sí **No** ☐ ☐

10. **¿Considera Ud. que cuenta con los materiales, programas y equipos necesarios para brinda un servicio de calidad?**

Sí **No** ☐ ☐

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

La presente Encuesta tiene como propósito Analizar la Gestión Administrativa-Financiera y su relación con la calidad de los servicios que brinda Produbanco Grupo Promerica en el CantónQuevedo, en el año 2015.

Encuesta dirigida a los clientes del Banco

1. **¿Conoce Ud. los servicios y productos que ofrece Produbanco?**

   Todos ☐

   La mayoría ☐

   De 2 a 5 ☐

2. **¿Cree Ud. que los servicios que brinda Produbanco son de calidad?**

   Sí ☐ **No** ☐

3. **¿Cómo califica la atención que brinda al cliente el personal del Banco?**

   Excelente ☐

   Buena ☐

   Regular ☐

4. **¿Cómo se siente a la hora de recibir un servicio del Banco?**

   Satisfecho ☐

   Poco satisfecho ☐

5. **¿Cómo considera la imagen de confianza y honestidad del personal?**

Excelente ☐

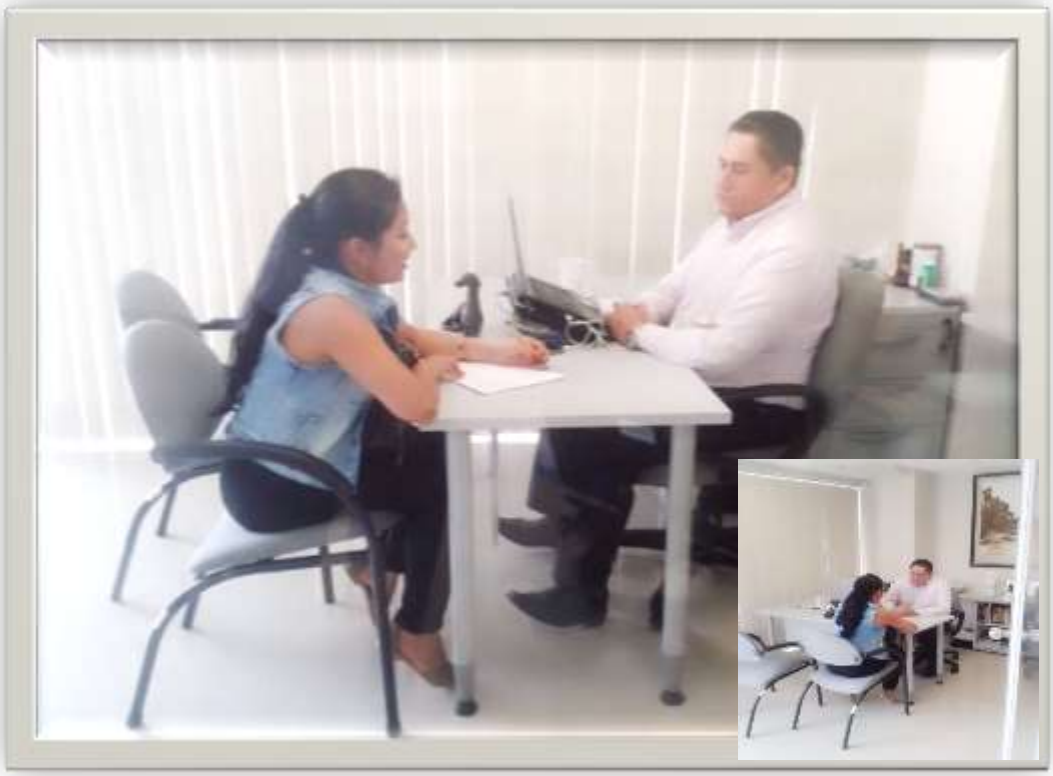
Buena ☐

Regular ☐

6. **¿En sus distintas visitas a Produbanco a observado mejoras en el funcionamiento general de los servicios?**

Sí ☐ **No** ☐

ENTREVISTA AL SUBGERENTE



FUNCIONARIOS DE PRODUBANCO