



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABÍ”

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Análisis de los estados financieros en la eficiencia operativa del Banco Solidario Sucursal Chone”

AUTORA:

Solórzano Tello Cinthia Narcisa

Extensión Chone

Economía

CHONE - MANABÍ – ECUADOR

2018

Lic. Rocío Bermúdez Cevallos., Docente de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, extensión Chone, en calidad de tutora del trabajo de titulación.

CERTIFICO:

Que el presente trabajo de titulación: “Análisis de los estados financieros en la eficiencia operativa del Banco Solidario sucursal Chone” ha sido exhaustivamente revisado en varias sesiones de trabajo y se encuentra listo para presentación y apto para su defensa.

Las opiniones y conceptos plasmados en este trabajo de titulación son fruto del trabajo, perseverancia y originalidad de su autora Solórzano Tello Cinthia Narcisa siendo de su exclusiva responsabilidad.

Lic. Rocío Bermúdez Cevallos
TUTOR

Chone, febrero de 2018

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Solórzano Tello Cinthia Narcisa** declaro ser autora del presente trabajo de titulación denominado: “Análisis de los estados financieros en la eficiencia operativa del Banco Solidario sucursal Chone” siendo la Lic. Rocío Bermúdez Cevallos tutora del presente trabajo; certifico que las ideas, opiniones, investigaciones, resultados, conclusiones y recomendaciones vertidos en el presente trabajo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente cedemos los derechos de este trabajo a la universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para que forme parte de su patrimonio de propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y trabajos de titulación, ya que ha sido realizado con apoyo académico e institucional de la universidad.

Solórzano Tello Cinthia Narcisa
AUTORA

Chone, febrero de 2018



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
EXTENSIÓN CHONE
CARRERA DE ECONOMIA

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Trabajo de Titulación siguiendo la modalidad de Proyecto de Investigación, titulado: “**Análisis de los estados financieros en la eficiencia operativa del Banco Solidario sucursal Chone**” elaborado por la egresada Solórzano Tello Cinthia Narcisa de la carrera de Economía.

Ing. Odilón Schnabel Delgado
DECANO

Lic. Rocío Bermúdez Cevallos
TUTORA

MIEMBRO DE TRIBUNAL

MIEMBRO DE TRIBUNAL

SECRETARIA

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. A mi familia quienes por ellos soy lo que soy.

Para mi esposo y mis hijos por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

Cinthia

RECONOCIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios, por guiarme en el sendero correcto de la vida, cada día en el transcurso de nuestro camino e iluminarme en todo lo que realizo de mi convivir diario. A mis padres, por ser ejemplo para seguir adelante en el convivir diario y por inculcarnos valores que de una u otra forma me han servido en la vida, gracias por eso y por muchos más. A mis hermanos por apoyarme en cada decisión que tomo, y por estar a mi lado en cada momento hoy, mañana y siempre. A mi Tutora del proyecto de investigación Lic. Rocío Bermúdez Cevallos por tenerme paciencia y por guiarme en cada paso de este trabajo. A mis maestros de la Laica “Eloy Alfaro de Manabí” que me impartieron sus conocimientos y experiencias en el transcurso de nuestra vida estudiantil y que me ayudaron de una u otra forma para hacer posible la realización de esta investigación, a mis amigos y amigas y a todas las personas que me incentivaron y me motivaron para seguir adelante con los objetivos de este propósito.

Cinthia

TABLA DE CONTENIDOS

Portada	
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIA	iii
APROBACIÓN DE TRABAJO DE TITULACION.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTOS	vi
TABLA DE CONTENIDOS	vii
RESUMEN	xi
INTRODUCCIÓN	1
1. Diseño teórico	2
1.1. Problema científico.....	2
1.2. Objetivo de la investigación.....	2
1.3. Campo de acción	2
1.4. Hipótesis de la investigación	2
1.5. Objetivo general	3
1.6. Variables	3
1.6.1. Variable independiente.....	3
1.6.2. Variable dependiente	3
1.7. Tareas científicas	3
1.8. Diseño metodológico.....	3
1.8.1. Población y muestra.....	3
1.8.2. Métodos y técnicas de investigación	4
CAPITULO I.....	6
2. Marco Teórico	6
2.1. Estados financieros	6

2.1.1. Importancia de los estados financieros	6
2.1.2. Clasificación de los estados financieros.....	7
2.1.3. Objetivos de los estados financieros.....	8
2.1.4. Características de los estados financieros.....	9
2.2. Eficiencia operativa.....	10
2.2.1. Importancia de la eficiencia operativa.....	10
2.2.2. Principios de la eficiencia operativa.....	11
2.2.3. La competitividad generada de la eficiencia operativa.....	12
2.2.4. El Banco Solidario.....	13
CAPÍTULO II.	15
3. Diagnóstico o estudio de campo.	15
CAPÍTULO III.	28
4. Propuesta.....	35
5. Comprobación de la hipótesis	41
6. Conclusiones y Recomendaciones	42
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44-45
Anexos	

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pregunta 1 de la encuesta al personal.....	15
Figura 2. Pregunta 2 de la encuesta al personal.....	16
Figura 3. Pregunta 3 de la encuesta al personal.....	17
Figura 4. Pregunta 4 de la encuesta al personal.....	18
Figura 5. Pregunta 5 de la encuesta al personal.....	19
Figura 6. Pregunta 6 de la encuesta al personal.....	20
Figura 7. Pregunta 7 de la encuesta al personal.....	21
Figura 8. Pregunta 8 de la encuesta al personal.....	22
Figura 9. Pregunta 9 de la encuesta al personal.....	23
Figura 10. Pregunta 10 de la encuesta al personal.....	24
Figura 11. Pregunta 1 de la encuesta a socios	25
Figura 12. Pregunta 2 de la encuesta a socios	26
Figura 13. Pregunta 3 de la encuesta a socios	27
Figura 14. Pregunta 4 de la encuesta a socios	28
Figura 15. Pregunta 5 de la encuesta a socios	29
Figura 16. Pregunta 6 de la encuesta a socios	30
Figura 17. Pregunta 7 de la encuesta a socios	31
Figura 18. Pregunta 8 de la encuesta a socios	32

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Pregunta 1 de la encuesta al personal.....	15
Tabla 2. Pregunta 2 de la encuesta al personal.....	16
Tabla 3. Pregunta 3 de la encuesta al personal.....	17
Tabla 4. Pregunta 4 de la encuesta al personal.....	18
Tabla 5. Pregunta 5 de la encuesta al personal.....	19
Tabla 6. Pregunta 6 de la encuesta al personal.....	20
Tabla 7. Pregunta 7 de la encuesta al personal.....	21
Tabla 8. Pregunta 8 de la encuesta al personal.....	22
Tabla 9. Pregunta 9 de la encuesta al personal.....	23
Tabla 10. Pregunta 10 de la encuesta al personal.....	24
Tabla 11. Pregunta 1 de la encuesta a socios.....	25
Tabla 12. Pregunta 2 de la encuesta a socios.....	26
Tabla 13. Pregunta 3 de la encuesta a socios.....	27
Tabla 14. Pregunta 4 de la encuesta a socios.....	28
Tabla 15. Pregunta 5 de la encuesta a socios.....	29
Tabla 16. Pregunta 6 de la encuesta a socios.....	30
Tabla 17. Pregunta 7 de la encuesta a socios.....	31
Tabla 18. Pregunta 8 de la encuesta a socios.....	32

RESUMEN

Los estados financieros proporcionan información útil para evaluar la capacidad de la administración para utilizar con eficacia los recursos de la empresa, alcanzando así la meta primordial de la empresa, esto constituye eficiencia en los procesos operativos. El presente trabajo de investigación analiza los conceptos de las dos variables involucradas como son: estados financieros y eficiencia operativa, teniendo como propósito principal elaborar un modelo técnico de ratios de los estados financieros para mejorar la eficiencia operativa en los servicios bancarios de esta institución. Para ello se debió analizar los procesos administrativos y financieros del Banco Solidario sucursal Chone, diagnosticar el direccionamiento de los estados financieros como base de desarrollo institucional, verificar la eficiencia de operatividad y valorar las estrategias que se utilizan para mejorar la eficiencia. Los resultados indican que los estados financieros son muy pocos socializados con el personal que labora ahí, el direccionamiento de los estados financieros como base de desarrollo institucional se despliega a la matriz y no desde la propia sucursal, la eficiencia operativa se ha mantenido en los últimos años puesto que no se ha modificado dicha operatividad y no existe un modelo técnico de Ratios de los estados financieros que hayan permitido analizar la operatividad local. Ante ello, la investigadora propone una serie de ratios financieros para monitorear de manera más eficiente los resultados cuantitativos. La implicación de las autoridades de esta entidad financiera debe converger en un mayor compromiso de control de los ratios para la toma de decisiones.

Palabras claves: Estados financieros, eficiencia operativa, ratios financieros, modelo técnico.

ABSTRACT

The financial statements provide useful information to assess the ability of the administration to effectively use the company's resources, thus reaching the company's primary goal, this constitutes efficiency in the operational processes. The present research work analyzes the concepts of the two variables involved such as: financial statements and operational efficiency, having as main purpose to elaborate a technical model of ratios of the financial statements to improve the operative efficiency in the banking services of this institution. To do so, the administrative and financial processes of the Banco Solidario Chone branch must be analyzed, the management of the financial statements must be diagnosed as a basis for institutional development, the efficiency of operations must be verified and the strategies used to improve efficiency evaluated. The results indicate that the financial statements are very few socialized with the personnel that work there, the direction of the financial statements as a base of institutional development is deployed to the parent company and not from the branch itself, efficiency has remained in the last years. years, since this operation has not been modified and there is no technical model of Ratios in the financial statements that allow the analysis of local operations. In view of this, the researcher proposes a series of financial ratios that allow quantitative results to be monitored more efficiently. The involvement of the authorities of this financial institution must converge in a greater commitment to control ratios for decision making.

Keywords: Financial statements, operational efficiency, financial ratios, technical model.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo analizó los estados financieros del Banco Solidario sucursal Chone en el primer semestre del periodo 2017 y así determinó la eficiencia operativa que tiene esta institución financiera, discerniendo la eventual aplicación del análisis de ratios desde los balances financieros a manera de problemática, ello ha dejado entrever que las decisiones en cuanto a operatividad se la toma desde la matriz, por lo que no conocen la realidad financiera local.

Sánchez (2011) manifiesta que las herramientas de análisis financiero, a través de los índices financieros permite controlar la marcha de la empresa desde la perspectiva de las finanzas, permitiendo ejercer acciones correctivas que reviertan o que no causen inestabilidad en su funcionamiento normal de la misma, por tanto esta investigación en el ámbito institucional permitió brindar al Banco Solidario sucursal Chone un instrumento útil para tomar decisiones, al tiempo que permita dirigir los procesos para conseguir objetivos a corto y largo plazo, y sobre todo constituir un aporte significativo de parte de la investigadora por su aporte académico. Por otra parte, el objetivo de un diseñar un modelo técnico de ratios de los estados financieros para mejorar la eficiencia operativa permitirá mejorar los servicios bancarios de manera óptima y conducir sus captaciones de manera confiable manteniendo cuentas claras con los socios, afianzando las decisiones administrativas tomadas y sobre todo garantizando recursos para futuras actividades importantes que de esta institución financiera.

Las herramientas de análisis financiero se lleva a cabo mediante el empleo de métodos, mismos que pueden ser horizontales y verticales. Los métodos horizontales permiten el análisis comparativo de los estados financieros. Los métodos verticales son efectivos para conocer las proporciones de los diferentes conceptos que conforman los estados financieros (Batheman, 2004).

El presente trabajo contiene 3 capítulos secuenciados que contemplan un logro significativo en las interrogantes a despejar, en el capítulo 1 se encuentra el Marco Teórico, en el que se expresa toda la información relevante acerca de las dos variables involucradas en el tema los que forman parte de los estados financieros en la eficiencia operativa del Banco Solidario sucursal Chone, cada

variable contiene al mismo tiempo subtemas que fomentan datos relevantes como: que se sabe acerca del tema, autores, hasta donde avanza el estudio, etc.

El capítulo 2 contiene los resultados de la encuesta aplicada a los socios del banco y a los funcionarios, también contiene el análisis de la entrevista a la gerente, se expresan las respuestas de manera técnica en forma de tablas y gráficos estadísticos de frecuencia, con su respectiva interpretación.

El capítulo 3 tiene el análisis cuantitativo y cualitativo del desarrollo de la propuesta, siendo este el producto que esta investigación entrega a la comunidad educativa superior, constituye el aporte académico de valor agregado que las investigadoras realizan para resolver un problema socioeconómico de una institución privada, dicha propuesta está basada en la elaboración de un manual técnico de ratios financieros.

Finalmente se encuentra la comprobación de la hipótesis planteada previamente en el proyecto, así como las conclusiones y las recomendaciones, de manera de que a cada conclusión se establece una recomendación, cabe indicar que estas fueron enmarcadas en los aspectos más relevantes encontrados en base a las tareas científicas, así mismo está la bibliografía y los anexos.

1. Diseño teórico

1.1. Problema científico de investigación

Deficiente eficiencia operativa a causa del incorrecto análisis de los estados financieros

1.2. Hipótesis de la investigación

¿El correcto análisis de los estados financieros mejora eficientemente la operatividad del Banco Solidario sucursal Chone?

1.3. Objeto de investigación o de estudio

Área financiera y contable

1.4. Campo de acción

Estados financieros

1.5. Objetivo general

Analizar los estados financieros del Banco Solidario sucursal Chone para proponer un modelo técnico de ratios y así mejorar la operatividad de la cartera de los servicios bancarios.

1.6. Variables

1.6.1. Variable independiente

Los estados financieros

1.6.1. Variable dependiente

Eficiencia operativa

1.7. Tareas científicas de investigación

Tarea 1: Analizar los procesos administrativos y financieros del Banco Solidario sucursal Chone

Tarea 2: Diagnosticar el direccionamiento de los estados financieros como base de desarrollo institucional en el Banco Solidario sucursal Chone

Tarea 3: Verificar la eficiencia operatividad del Banco Solidario sucursal Chone

Tarea 4: Valorar las estrategias que se utilizan para mejorar la eficiencia operativa en el Banco Solidario sucursal Chone

Tarea 5: Elaborar un modelo técnico de Ratios de los estados financieros para mejorar la Eficiencia operativa en los servicios bancarios

1.8. Diseño metodológico

1.8.1. Población y muestra

1.8.1.1. Población

La población está considerada para 800 socios usuarios a los cuales se realizó la fórmula correspondiente, así como a los 10 funcionarios y a la Gerente del Banco Solidario Sucursal Chone.

1.8.1.2. Muestra

Se aplica la siguiente fórmula:

$$\frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2(n-1) + Z^2 P \cdot Q} = \frac{0,95^2(0,50)(0,50)800}{(0,05)^2(800-1) + (0,95)^2(0,50)(0,50)}$$

$$\frac{180,5}{2.223125} = \mathbf{81}$$

La muestra queda de la siguiente manera:

Gerente	1
Funcionarios del Banco	10
Socios	81
POBLACION TOTAL	92

1.8.2. Métodos y técnicas de la investigación

Esta investigación fue del tipo deductivo, puesto que contendrá un razonamiento lógico de va de lo general a lo particular, es decir, de lo más grande a lo más pequeño, pasando de una generalización como es el marco teórico hasta una conclusión concreta permitiendo discernir la hipótesis planteada por los investigadores.

Este proyecto tiene un nivel mixto de investigación, por un lado, está el nivel exploratorio puesto que permitió reconocer conceptos relevantes sobre ellos estados financieros, estableciendo prioridades para futuras investigaciones o estableciendo postulaciones, el segundo nivel que se aplicará es el descriptivo, estableciendo mediciones de validez al ejecutar paso a paso el examen analítico de la propuesta.

A) MÉTODOS TEÓRICOS. - Los métodos teóricos que se utilizaron fueron:

Histórico – lógico: Se aplicó este método porque se dio inicio desde estudios previamente establecidos sobre las variables involucradas: estados financieros y eficiencia operativa.

Bibliográfico: Este método examinó la indagación recabada de diferentes fuentes como revistas, libros, folletos, documentos digitales, periódicos, sitios web, etc.

B) MÉTODOS EMPÍRICOS. - Los métodos empíricos fueron los siguientes:

La encuesta: Se usó este método por ser una técnica que recaba información masiva de la muestra, en este caso se la aplicó a 81 socios.

La entrevista: Es una técnica de interrogación con preguntas abiertas o mixtas, en la cual se entabló una conversación planificada con la persona entrevistada. En este caso se realizó al gerente del Banco Solidario sucursal Chone.

CAPÍTULO I

2. Marco teórico

2.1. Estados financieros

Gómez (2001) manifiesta que los estados financieros son los documentos que debe preparar una empresa al terminar el ejercicio contable, con el fin de conocer la situación financiera y los resultados económicos obtenidos en sus actividades a lo largo del período.

La mayoría de los estados financieros son el producto final de la contabilidad y son diseñados de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados, normas contables o normas de información financiera, hay unas reglas acerca de cómo se debe construir y presentar la información (Murillo, 2011).

Barreto (2008) comenta que la administración financiera se ha ido convirtiendo, con el transcurso del tiempo, en un tema cada vez más importante, se puede apreciar en todos los medios de comunicación historias de cómo crecen y decrecen grandes empresas, bancos, organismos del Estado, etc.

Para entender estas variaciones y estar en condiciones de participar en ellas se requiere de un buen conocimiento de los principios de las finanzas.

Los Estados Financieros deben de llenar los requisitos de: universalidad, continuidad, periodicidad y oportunidad, además éstos deben de contener un encabezamiento que indique la clase de documento, el nombre de la empresa y la fecha de su formulación o período al que se refiere, o sea el que, quien y cuando, en la parte principal del documento estará su contenido y datos medulares, este contenido debe ser descriptivo, numérico.

2.1.1. Importancia de los Estados Financieros

En el mundo de los negocios hay una premisa: "lo que no se mide no se controla", y si no se controla evidentemente está destinado al fracaso, esta premisa, en la actual coyuntura económica, advierte sin lugar a dudas de la importancia y necesidad de llevar al día la contabilidad y así disponer de los estados financieros actualizados, para que una empresa pueda tomar decisiones

acertadas, debe sin duda contar con información clara, oportuna y precisa Mosqueda (2005).

Guillén (2004) la información presentada en los estados financieros es de suma importancia ya que interesa a:

- La administración, para la toma de decisiones, después de conocer el rendimiento, crecimiento y desarrollo de la empresa durante un periodo determinado.
- Los propietarios para conocer el progreso financiero del negocio y la rentabilidad de sus aportes.
- Los acreedores, para conocer la liquidez de la empresa y la garantía de cumplimiento de sus obligaciones.
- El estado, para determinar si el pago de los impuestos y contribuciones está correctamente liquidado.

Nungaray (2009) manifiesta que los estados financieros también son importantes para los administradores de una empresa, porque mediante la publicación de los estados financieros, la administración puede comunicarse con las partes interesadas externas sobre su realización y funcionamiento de la empresa, los diferentes estados financieros se centran en diferentes áreas de desempeño financiero.

Los estados financieros son importantes además porque permiten conocer la situación y perspectiva, tanto económica como financiera de la empresa, así como los cambios que experimenta la misma en una fecha o periodo determinado, ellos proporcionan información de los recursos con los que cuenta, los resultados que ha obtenido, la rentabilidad generada y las entradas y salidas de efectivo que ha obtenido, entre otros aspectos financieros (Febrer, 2010).

2.1.2. Clasificación de los Estados Financieros

Gallegos (2013) por lo general incluyen cuatro estados financieros básicos, acompañados de una explicación y análisis.

- Balance de Situación: también se conoce como un balance general o balance contable, informa sobre los activos de una empresa, pasivos y patrimonio neto o fondos propios en un punto momento dado.
- Cuenta de Resultados: también se le conoce como cuenta de pérdidas y ganancias e informa sobre los ingresos de una empresa, los gastos y las ganancias o pérdidas en un período de tiempo. Incluye por tanto las ventas y los diversos gastos en que ha incurrido para conseguirlas.
- Estado de Cambios en el Patrimonio Neto: explica los cambios en los fondos propios o patrimonio neto de la empresa durante el período que se examina.
- Estado de flujos de efectivo: informa sobre los movimientos de flujos de efectivo de la empresa en contraposición con la cuenta de resultados que utiliza el criterio del devengo y no tiene en cuenta los movimientos ocasionados por la inversión y financiación.
- Informe de Gestión: consiste en una explicación y análisis de los datos más significativos de los estados anteriores y de las decisiones que han llevado a ellos, así como de las decisiones y expectativas de la organización para el futuro.

Aunque los estados financieros por sí mismos proporcionan mucha información sobre la empresa, se necesita un estudio más elaborado de los datos que aportan para emitir un juicio cualitativo y diagnosticar la situación y perspectiva de la empresa, para así poder valorar, si presenta una buena o mala situación o si está actuando adecuadamente, con el fin de tomar decisiones adecuadas.

2.1.3. Objetivos de los Estados financieros

Vásquez (2007) básicamente caben varios tipos de análisis para determinar la objetividad de los Estados financieros, a continuación, se describe los siguientes:

Análisis patrimonial: Cuya finalidad es estudiar la estructura y la composición del activo (estructura económica) y del pasivo (estructura financiera), la relación entre las distintas masas patrimoniales y el equilibrio financiero de la empresa.

Análisis financiero: Básicamente pretende conocer cuál es la capacidad de la empresa para atender sus obligaciones, tanto a corto como a largo plazo, este estudio se realiza mediante el análisis de los estados de solvencia y de liquidez.

Análisis económico: Estudia, a partir de la cuenta de pérdidas y ganancias, los resultados de la empresa, para poder obtener de ese modo, una visión conjunta de la rentabilidad, la productividad, el crecimiento de la empresa y sus expectativas de futuro.

2.1.4. Características de los Estados Financieros

Para la presentación de los Estados Financieros, las informaciones contenidas en los mismos, deben tener las siguientes características:

Oportunidad: Los informes financieros deben estar disponibles a la brevedad suficiente para que puedan ser útiles en la solución de los problemas de la empresa y poder valorar el rendimiento de las diferentes dependencias de la entidad con el objetivo de tomar decisiones adecuadas en el momento oportuno.

Claridad: Los términos empleados para describir la información financiera, así como la presentación material en los Estados deberán ser lo suficientemente claras, con el objetivo de facilitar su comprensión ante los usuarios. De donde deben emitirse los extremos de excesiva brevedad o demasiados detalles.

Confiabilidad: Es la característica por la cual el usuario acepta y utiliza la información contable para formar decisiones basándose en ella, estableciendo una estrecha relación entre el usuario y la información financiera.

Verificabilidad: Esta característica permite que los Estados Financieros puedan ser revisados posteriormente y puedan aplicarse para comprobar la información producida, ya que son explícitas sus reglas de operación.

Objetividad: Implica que la información financiera contenidas en los Estados han sido presentadas de acuerdo a la realidad de la empresa y que las reglas del sistema no han sido distorsionadas.

Provisionalidad: Significa que la contabilidad no presenta hechos totalmente acabados ni terminados. La necesidad de hacer cortes en la vida de la empresa para presentar los resultados de las operaciones y la situación financiera y sus

cambios incluyendo eventos cuyos efectos no terminan a la fecha de los Estados Financieros (De la Rosa, 2010).

2.2. Eficiencia Operativa

La eficiencia operativa se ocupa de la minimización de las pérdidas y la maximización de la capacidad de los recursos, con el fin de proveer productos y servicios de calidad a los clientes.

La eficiencia operativa tiene que ver con lo relativo a identificar los procesos antieconómicos y los recursos que desperdician los beneficios de la organización, la eficiencia operativa tiene también que ver con lo relativo al diseño de nuevos procesos de trabajo que mejoran la calidad y la productividad. Por ejemplo, el proceso "just-in-time JIT" (Justo a tiempo) surgió como resultado de la atención a mejorar la eficiencia operativa, reduciendo el inventario al mínimo, la oferta de inventario del JIT se entrega sólo cuando es necesario para un proceso, para lo cual se eliminan los costos de inventario (Varadán, 2013).

2.2.1. Importancia de la Eficiencia Operativa

Mejorar la eficiencia operativa en una organización es importante por los siguientes aspectos:

- Tiene un impacto directo en los márgenes de ganancia de la empresa, suponiendo que la calidad general es estándar, a fin de que las empresas lucren, tienen que subir el precio de su producto o servicio, vender más de sus productos o bajar los costos involucrados en la fabricación del producto.
- Elevar el precio de venta y aumentar la cuota de mercado es algo limitado por la mayor competencia en el mercado mundial. Sin embargo, la disminución de los costos es una opción viable porque el despilfarro interno contribuye a un aumento de los costos.

En el sentido más amplio, la consecución de estos puntos de importancia conlleva a la excelencia operativa, la misma que consiste en realizar mejoras continuas a una empresa a fin de lograr una ventaja competitiva. De este modo, las empresas maximizan el valor para el cliente, así como sus propios beneficios financieros (Martin, 2008).

Con la excelencia operativa, las empresas desarrollan sistemas eficientes en el que los empleados se centran en la solución de problemas tan pronto como se presentan. Todos los empleados tienen la información y la autorización para resolver los problemas que afectan a los canales de negocio en los que trabajan, esto hace más eficiente una organización.

2.2.2. Principios de la eficiencia Operativa

Se entiende por productividad al resultado que se obtiene de un proceso en relación a los recursos empleados y el esfuerzo que supone, por esto, se entiende también que un proceso es eficiente cuando aprovecha al máximo cada recurso disponible.

Ruiz (2010) manifiesta que la optimización de estos procesos de producción industriales o de servicio tiene una repercusión directa en la cuenta de resultados, debiendo maximizar la tasa de producción mientras se minimizan los costes productivos y los desperdicios de recursos.

A eficiencia operativa tiene varios principios que se describen a continuación:

Mejora continua de los procesos:

- Diagnóstico de oportunidad de mejora (DOM)
- Organización humana productiva
- Despliegue de indicadores y objetivos
- Optimización de costes productivos
- Medición del grado de implicación personal
- Proyectos de renovación o mejora tecnológica
- Confección de informes gerenciales de producción

Optimización de la producción y la logística:

- Compras y negociación con proveedores
- Diseño, elaboración e implantación de cuadros de mando integral
- Análisis, diagnóstico y optimización de procesos operativos industriales y de servicio

- Rediseño de un plan emergente

Gestión de recursos humanos:

- Plan de gestión integral de RRHH
- Estudios sobre clima laboral y liderazgo
- Análisis y descripción de puestos de trabajo
- Gestión por competencias
- Evaluaciones de desempeño profesional
- Diagnóstico y diseño de planes de retribución e igualdad

2.2.3. La competitividad generada de la eficiencia operativa

Méndez (2012) comenta que se entiende por competitividad a la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico como resultado de una excelente operatividad.

El término competitividad es muy utilizado en los medios empresariales, políticos y socioeconómicos en general, a ello se debe la ampliación del marco de referencia de nuestros agentes económicos que han pasado de una actitud autoprotectora a un planteamiento más abierto, expansivo y proactivo.

La competitividad tiene incidencia en la forma de plantear y desarrollar cualquier iniciativa de negocios, lo que está provocando obviamente una evolución en el modelo de empresa y empresario.

La ventaja comparativa de una empresa estaría en su habilidad, recursos, conocimientos y atributos, etc., de los que dispone dicha empresa, los mismos de los que carecen sus competidores o que estos tienen en menor medida que hace posible la obtención de unos rendimientos superiores a los de aquellos (Cusme, 2009).

El uso de estos conceptos supone una continua orientación hacia el entorno y una actitud estratégica por parte tanto de las empresas grandes, como en las pequeñas, en las de reciente creación o en las maduras y en general en cualquier

clase de organización. Por otra parte, el concepto de competitividad nos hace pensar en la idea “excelencia”, o sea, con características de eficiencia y eficacia de la organización.

La competitividad no es producto de una casualidad ni surge espontáneamente; se crea y se logra a través de un largo proceso de aprendizaje y negociación por grupos colectivos representativos que configuran la dinámica de conducta organizativa, como los accionistas, directivos, empleados, acreedores, clientes, por la competencia y el mercado, y por último, el gobierno y la sociedad en general (Rodríguez, 20013).

Una organización, cualquiera que sea la actividad que realiza, si desea mantener un nivel adecuado de competitividad a largo plazo, debe utilizar antes o después, unos procedimientos de análisis y decisiones formales, encuadrados en el marco del proceso de “planeación estratégica”.

La función de dicho proceso es sistematizar y coordinar todos los esfuerzos de las unidades que integran la organización encaminados a maximizar la eficiencia global, incluyendo la eficiencia operativa. En el sector financiero (bancario) una de las estrategias para mejorar las decisiones de eficiencia de la cartera de los servicios es la aplicación de los ratios.

2.2.4. El Banco solidario

Como se mencionó en la parte introductoria esta institución fue fundada el 7 de abril de 1996 inicialmente con el nombre de Enlace sociedad Financiera que luego se transformaría en Banco solidario, entre sus primeras iniciativas es innovar los servicios financieros nacionales y dinamizar el sistema de vivienda social, con lo que comienza la historia de una de las instituciones financieras referenciales del Ecuador.

Su matriz está en la ciudad de Quito, con varias sucursales en ciertas ciudades del territorio Ecuatoriano como: Guayaquil, Ambato, Riobamba, Cayambe, Ibarra, Otavalo, Manta, cuenca, Chone, entre otras.

El Banco Solidario se enfoca en la provisión de servicios financieros a los microempresarios a los sectores desatendidos por la banca tradicional Su red de distribución cuenta con 21 oficinas ubicadas en 8 provincias. En el 2006 el Banco

Solidario vivió un importante cambio de propiedad: Unibanco, un banco especializado en crédito al consumo, se convirtió en el mayor accionista. Con eso inicia un proceso de reestructuración que lleva a la estandarización de los rocesos de créditos y al mismo tiempo a la reducción de la gama de productos ofrecidos.

Actualmente el Banco Solidario está retirándose gradualmente de las líneas de negocio que no son “core business” (creditos grupal, comercial y de vivienda) para concentrar sus actividades en el nicho de mercado de los microempresarios del área urbana, otorgando prestamos individuales a la microempresa y prestamos de emergencia (Olla de Oro).

CAPÍTULO II

3. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

3.1. Análisis de la encuesta realizada a los funcionarios del Banco Solidario Sucursal Chone

3.1.1. Pregunta n. 1 ¿Marque el aporte que tienen los estados financieros a esta institución:?

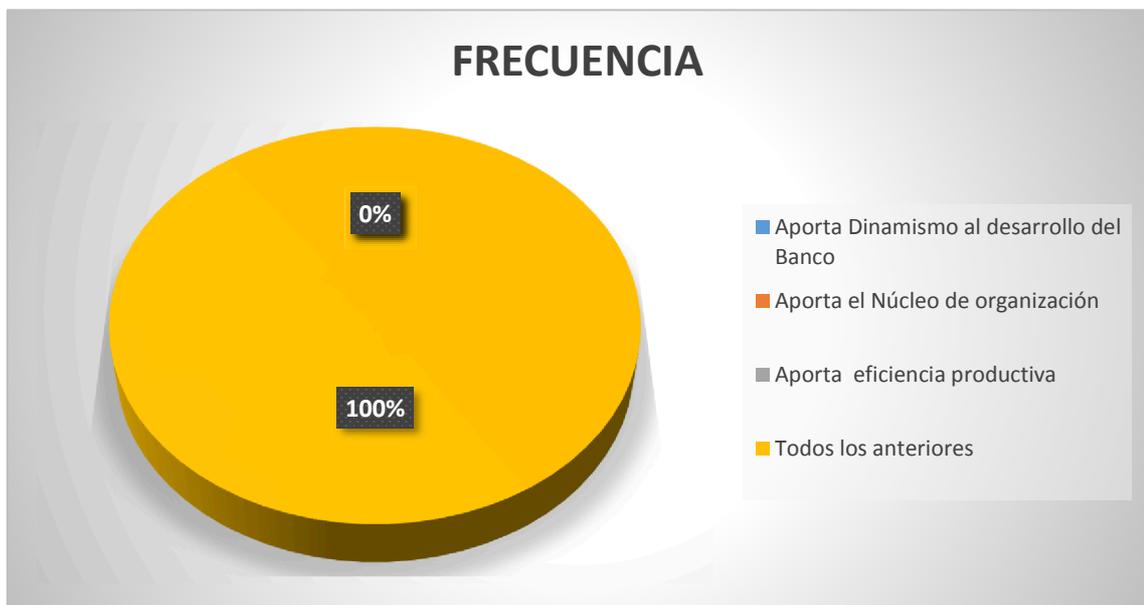
Tabla 1.- Pregunta 1 de la encuesta

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Aporta Dinamismo al desarrollo del Banco	0	0%
Aporta el Núcleo de organización	0	0%
Aporta eficiencia productiva	0	0%
Todos los anteriores	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Figura 1.- Pregunta 1 de la encuesta



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

En la primera pregunta el 100% de los empleados dieron como respuesta que los estados financieros aportan dinamismo, organización y eficiencia.

3.1.2. Pregunta n. 2 ¿Los estados financieros son monitoreados?:?

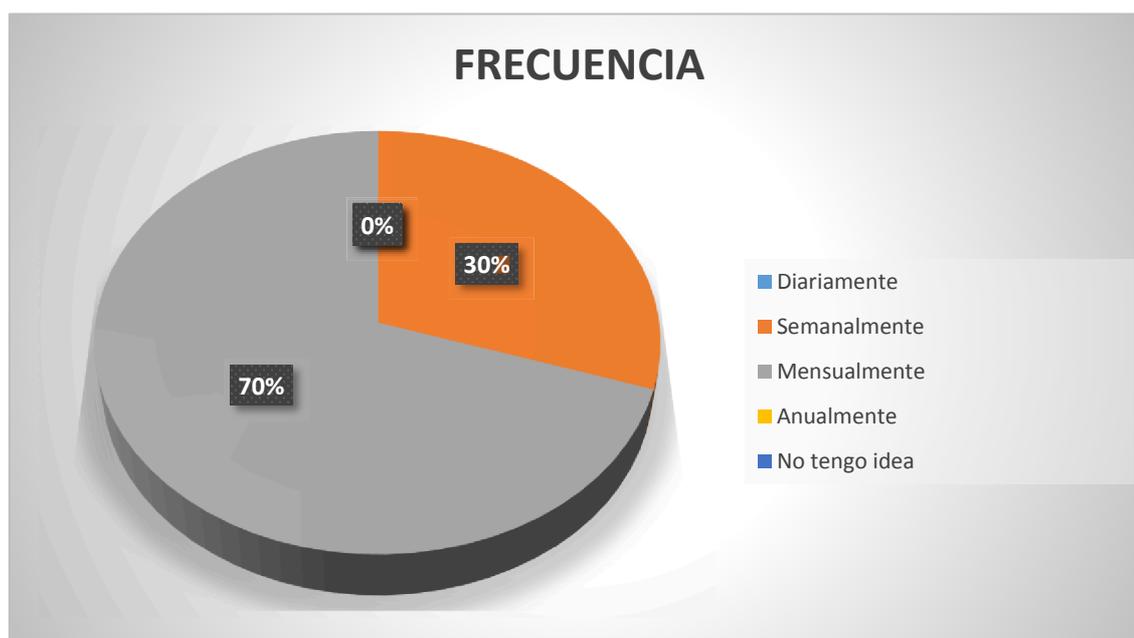
Tabla 2.- Pregunta 2 de la encuesta

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diariamente	0	0%
Semanalmente	3	30%
Mensualmente	7	70%
Anualmente	0	0%
No tengo idea	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Figura 2.- Pregunta 2 de la encuesta



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

La segunda pregunta realizada que se realizó a los trabajadores del Banco Solidario sucursal Chone determina en un 30% correspondiente a 3 funcionarios que los reportes financieros son monitoreados de manera semanal, sin embargo la mayoría correspondientes al 70% que equivalen a 7 empleados manifiestan que los reportes financieros son monitoreados de manera mensual, hubieron otras opciones como diariamente, semanalmente y no tengo idea, estas opciones no fueron seleccionadas por ningún funcionario.

3.1.3. Pregunta n. 3 ¿Los estados financieros de la sucursal son socializados con uds los funcionarios?

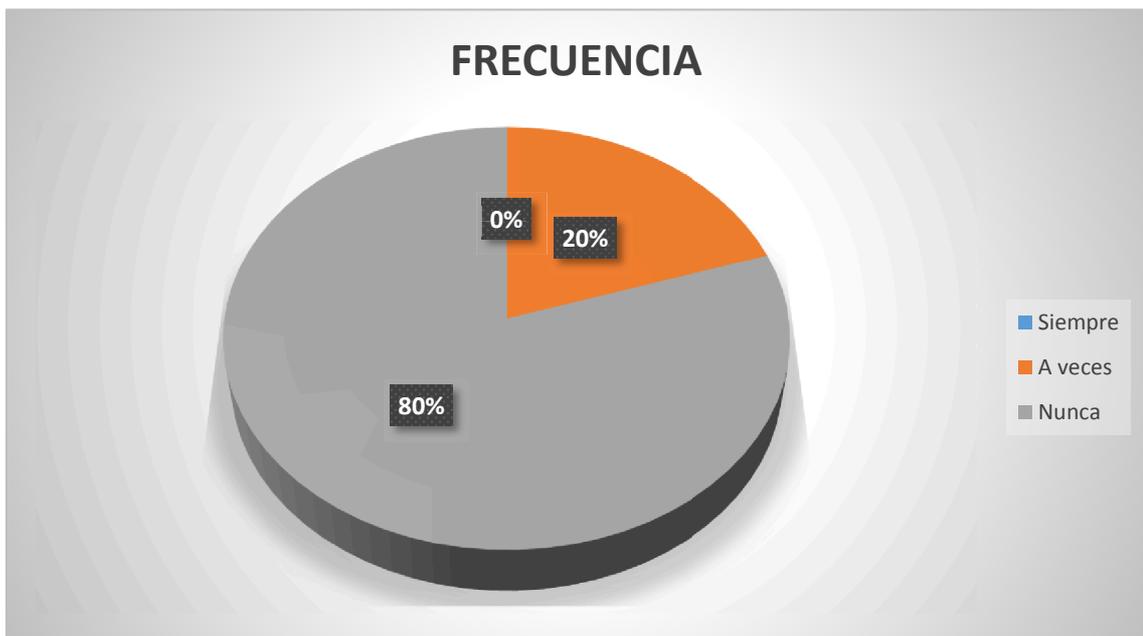
Tabla 3.- Pregunta 3 de la encuesta

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A veces	2	20%
Nunca	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Figura 3.- Pregunta 3 de la encuesta



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Al preguntar a los trabajadores del Banco Solidario sucursal Chone si los análisis de los estados financieros son socializados con ellos, el 20% equivalente a 2 funcionarios determinaron que a veces se los socializan, mientras que el 80% de los trabajadores equivalente a 8, manifestaron que nunca se les socializa dichos análisis, nadie opino que siempre.

3.1.4. Pregunta n. 4 ¿Quién analiza los estados financieros?

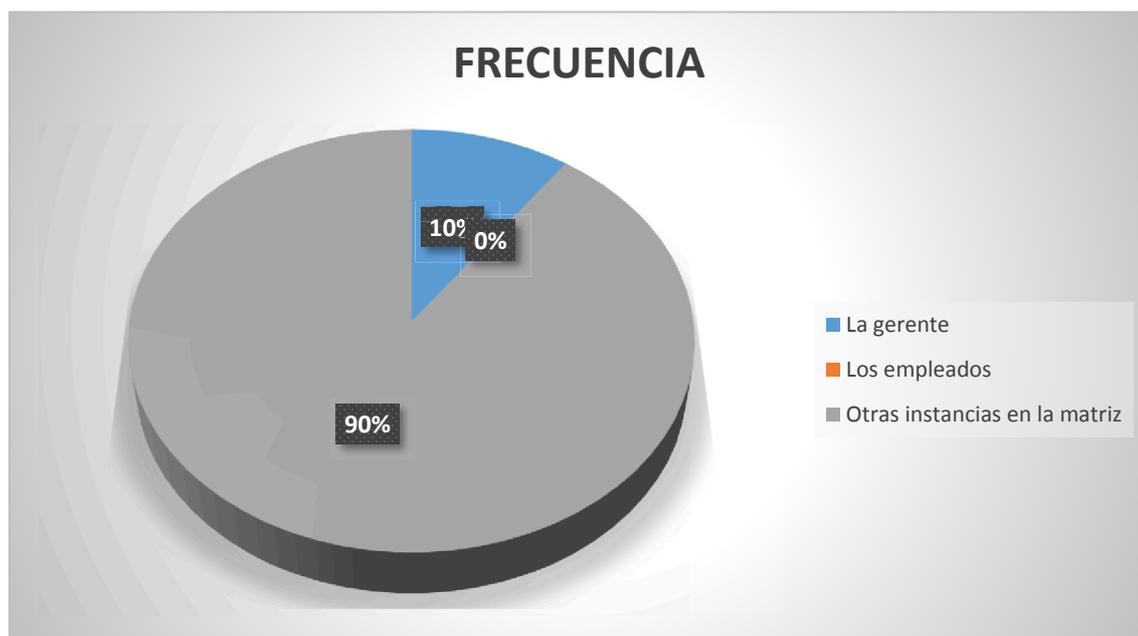
Tabla 4.- Pregunta 4 de la encuesta

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La gerente	1	10%
Los empleados	0	0%
Otras instancias en la matriz	9	90%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Figura 4.- Pregunta 4 de la encuesta



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Esta pregunta tiene criterios diferentes en las repuestas, ya que al preguntar a los trabajadores del Banco Solidario sucursal Chone si el análisis de los estados financieros los realiza la gerente, los empleados, u otras instancias en la matriz, el 10% de los empleados correspondiente a 1 manifestaron que los analiza la gerente, en la opción los empleados nadie se inclinó por ella, y en la última opción que es otras instancias en la matriz, el 90% de los trabajadores correspondiente a 9 empleados apoyaron esta repuesta.

3.1.5. Pregunta n. 5 ¿Quién determina la toma de decisiones en base a los estados financieros?

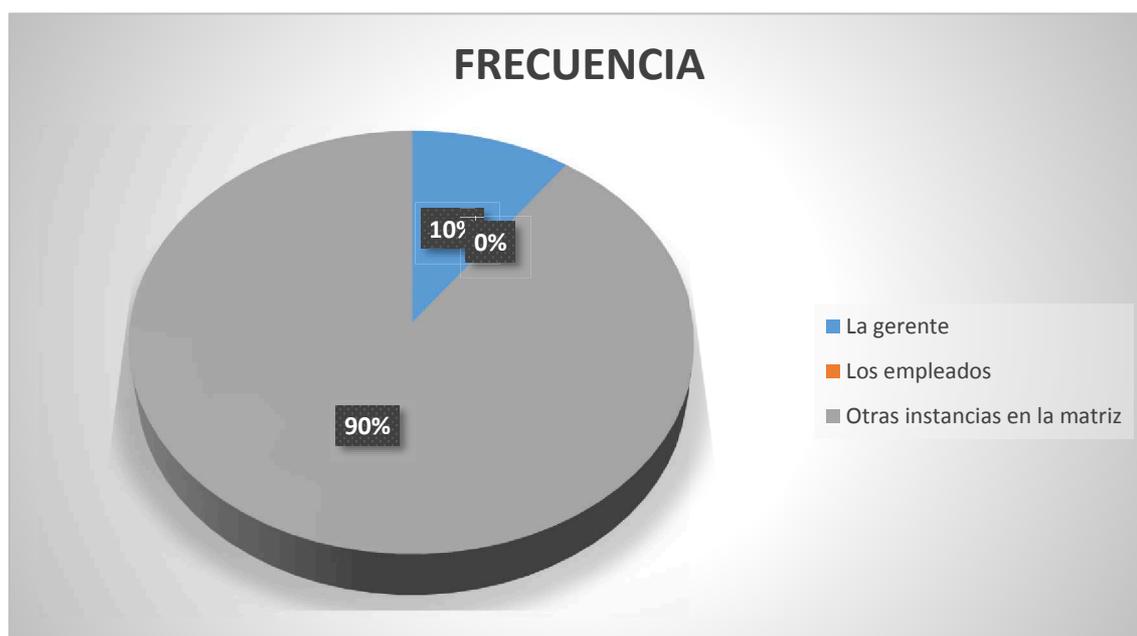
Tabla 5.- Pregunta 5 de la encuesta

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La gerente	1	10%
Los empleados	0	0%
Otras instancias en la matriz	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Figura 5.- Pregunta 5 de la encuesta



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Esta pregunta tiene mucha coincidencia a la anterior, al indagar a los trabajadores del Banco Solidario sucursal Chone sobre quien determina la toma de decisiones en base a los estados financieros, el 10% de ellos que representan a un empleado manifestó que la gerente, sin embargo, la mayoría de ellos con el 90% equivalente a 9 trabajadores se inclinaron por la opción otras instancias.

3.1.6. Pregunta n. 6 ¿El banco ha modificado su operatividad en los últimos meses?

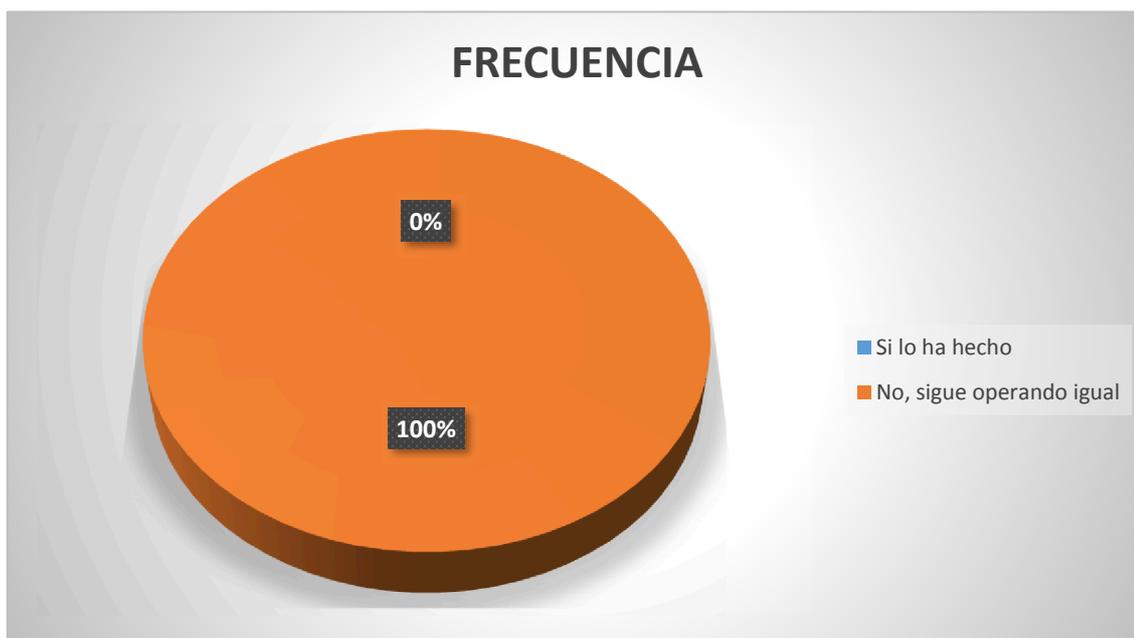
Tabla 6- Pregunta 6 de la encuesta

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si lo ha hecho	0	0%
No, sigue operando igual	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Figura 6.- Pregunta 6 de la encuesta



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

La pregunta sobre el direccionamiento de la operatividad del Banco Solidario Sucursal Chone, el 100% de los empleados encuestados, correspondiente a 10, manifestaron que esta institución financiera no ha cambiado su operatividad y forma de administración en los últimos tiempos, la institución mantiene su mismo dinamismo y ejecución, decisión tomada desde la matriz en base a los directivos del banco.

3.1.7. Pregunta n. 7 ¿Cómo cree ud que se podría medir la eficiencia operativa en esta institución?

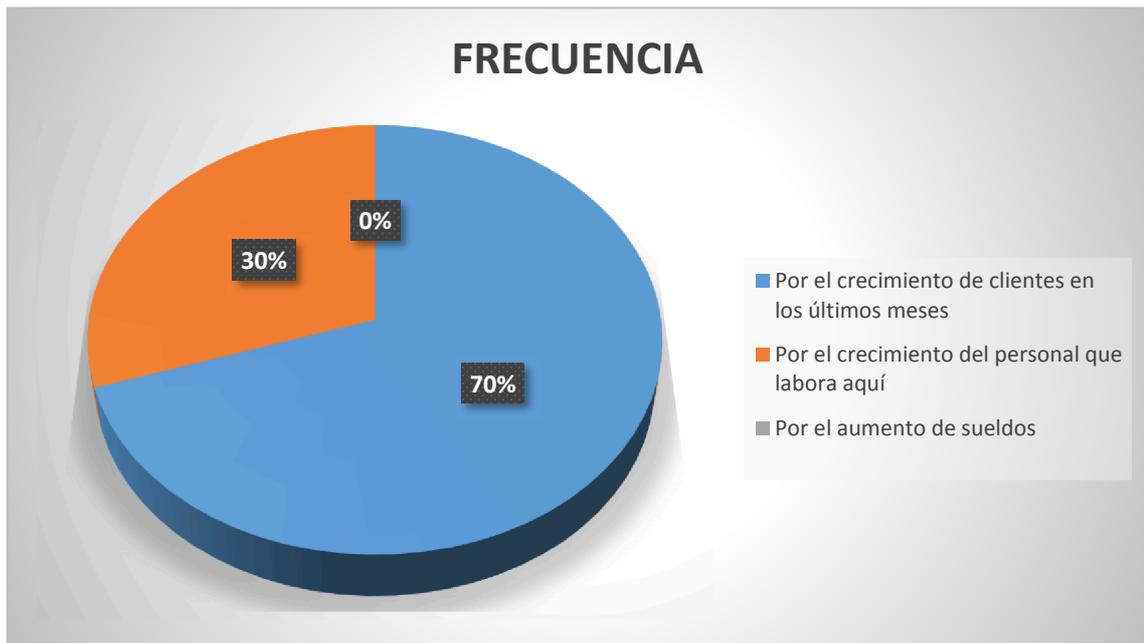
Tabla 7- Pregunta 7 de la encuesta

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Por el crecimiento de clientes en los últimos meses	7	70%
Por el crecimiento del personal que labora aquí	3	30%
Por el aumento de sueldos	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Figura 7.- Pregunta 7 de la encuesta



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Al indagar a los empleados del Banco Solidario Sucursal Chone sobre como creen ellos que pudiera medir la eficiencia operativa en la esta agencia bancaria, el 70% correspondiente a 7 trabajadores, manifestaron que se mide por el crecimiento de clientes, mientras que un 30% equivalente a 3 empleados manifestaron que se mide por el aumento de trabajadores que laboran, nadie opino por el aumento de sueldos.

3.1.8. Pregunta n. 8 ¿Qué estrategias utiliza el banco para mejorar la eficiencia operativa?

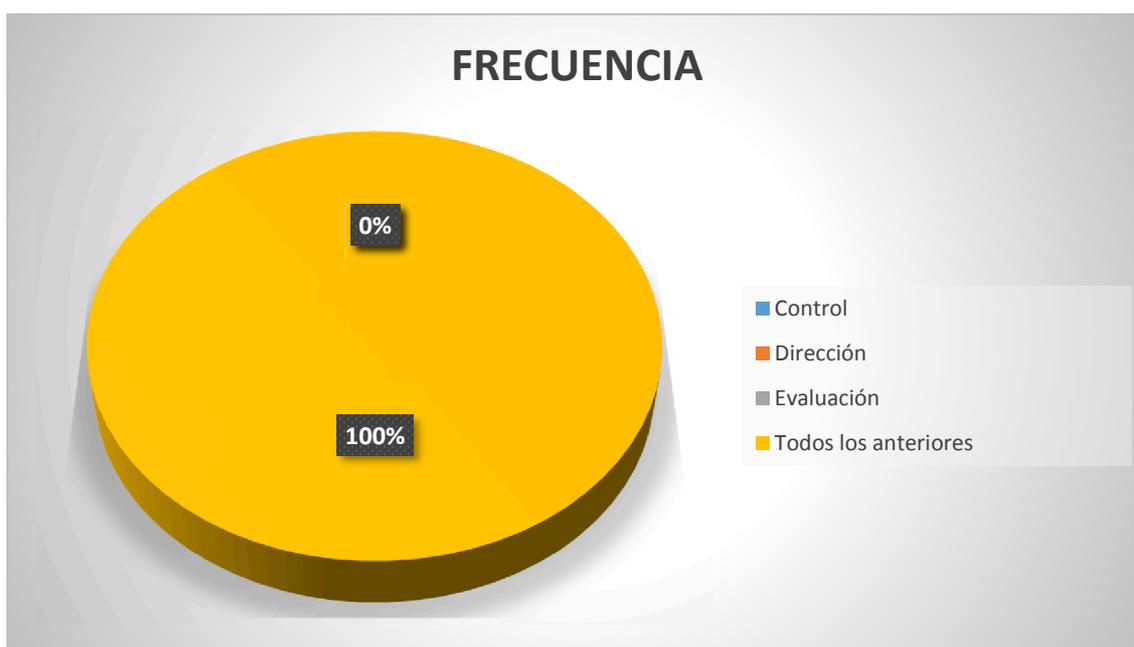
Tabla 8- Pregunta 8 de la encuesta

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Control	0	0%
Dirección	0	0%
Evaluación	0	0%
Todos los anteriores	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Figura 8.- Pregunta 8 de la encuesta



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

La pregunta n. 8 que se realizó a los trabajadores del Banco Solidario Sucursal Chone sobre qué estrategia utiliza el banco para mejorar la eficiencia operativa, el 100% lo que constituye a 10 empleados opinaron radicalmente en forma unilateral todas las anteriores, es decir: mediante el control, la dirección y la evaluación.

3.1.9. Pregunta n. 9 ¿Las estrategias de eficiencia operativa asumidas por el banco han sido efectivas?

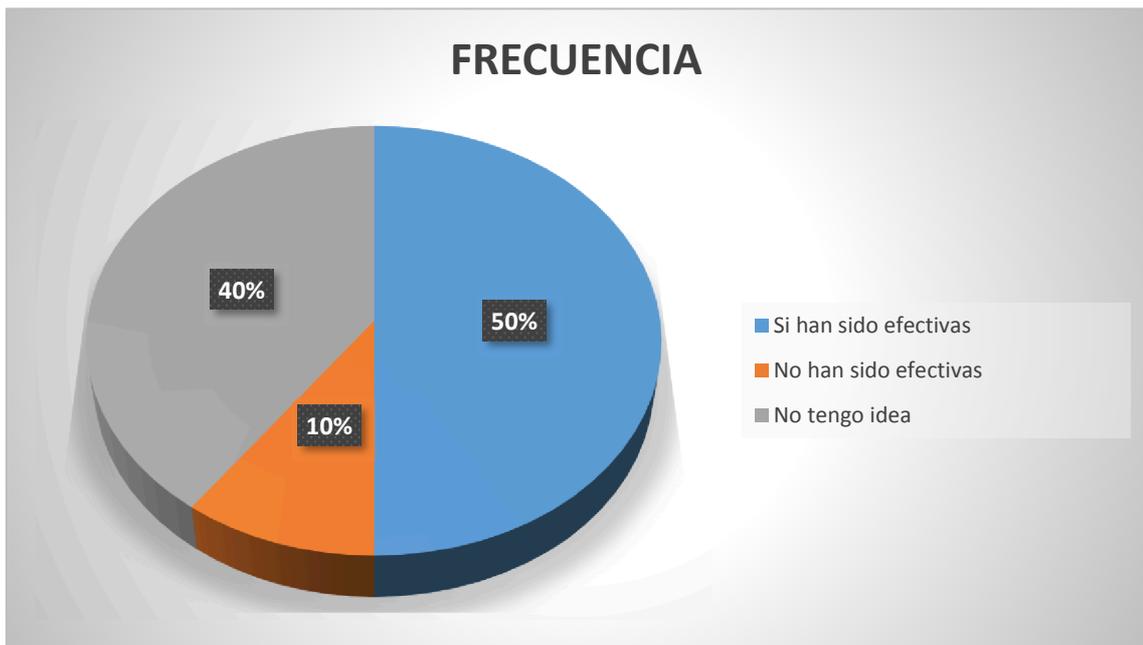
Tabla 9- Pregunta 9 de la encuesta

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si han sido efectivas	5	50%
No han sido efectivas	1	10%
No tengo idea	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el banco

Elaborado por Cinthia Solórzano

Figura 9.- Pregunta 9 de la encuesta



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Al indagar a los empleados del Banco Solidario Sucursal Chone si las estrategias de eficiencia operativa asumidas por el banco han sido efectivas, el 50% de ellos correspondientes a 5 empleados indicaron que, si han sido efectivas las estrategias, otro grupo con el 10% equivalente a un empleado determinó que las estrategias no han sido efectivas, y el 40% que corresponde a 10 empleados indica que no tienen idea.

3.1.10. Pregunta n. 10 ¿Un modelo técnico de Ratios de los estados financieros podrá mejorar los servicios bancarios en:?

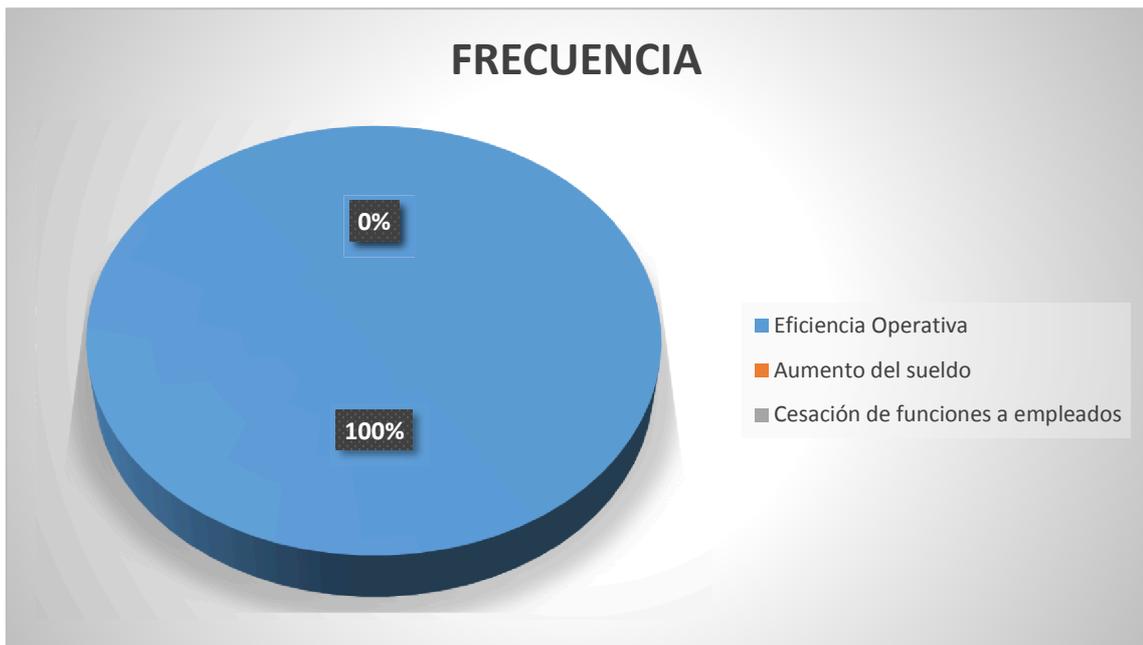
Tabla 10- Pregunta 10 de la encuesta

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Eficiencia Operativa	10	100%
Aumento del sueldo	0	0%
Cesación de funciones a empleados	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Figura 10.- Pregunta 10 de la encuesta



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Al indagar a los empleados del Banco Solidario Sucursal Chone si un modelo técnico de Ratios de los estados financieros podrá mejorar los servicios bancarios en la eficiencia operativa, el aumento de sueldo o la cesación de funciones a empleados, el 100% de los empleados de esta entidad financiera equivalente a 10, se inclinaron por la primera opción que es mejorar la eficiencia operativa.

3.2. Análisis de la encuesta realizada a los usuarios del Banco Solidario Sucursal Chone

3.2.1. Pregunta n. 1 ¿Conoce ud que son los estados financieros?

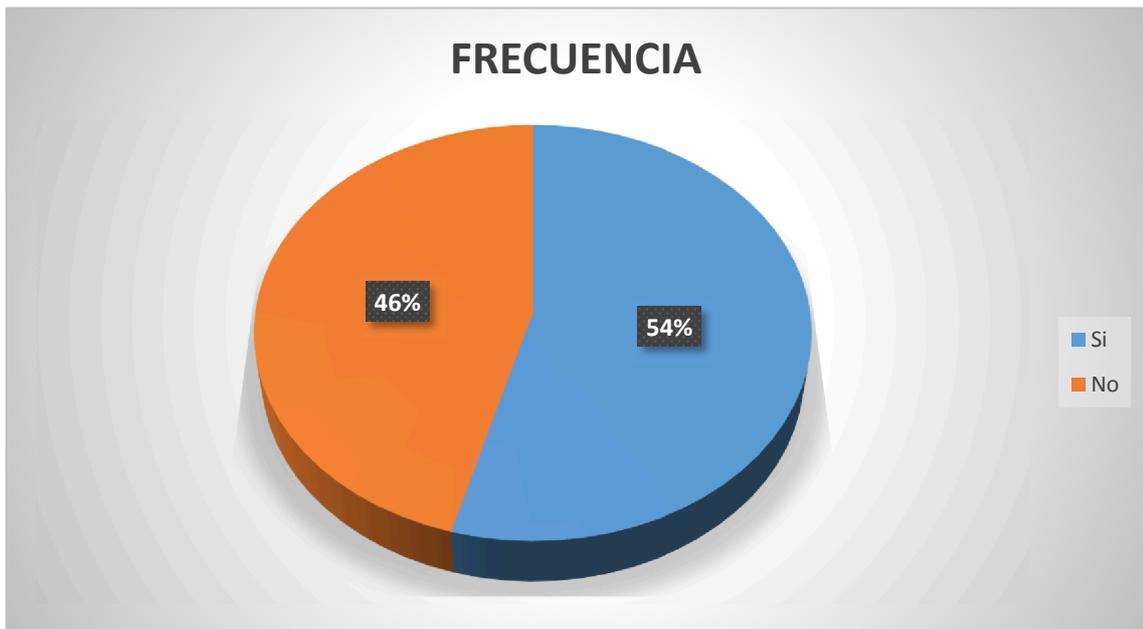
Tabla 11- Pregunta 1 de la encuesta a socios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	44	54%
No	37	46%
TOTAL	81	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios del banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Figura 11.- Pregunta 1 de la encuesta a socios



Fuente: Encuesta realizada a socios del banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Al indagar a los usuarios del Banco Solidario Sucursal Chone si tienen conocimientos sobre lo que son los estados financieros, el 54% equivalente a 44 personas determinaron que si conocen lo que son los estados financieros, la explicación que brindaron en su mayoría es que son registros contables que dan cuenta de un negocio, mientras que otro grupo con el 46% manifestó que no conocen lo que son los estados financieros, su explicación es que no conocen esos temas.

3.2.2. Pregunta n.2 ¿Del siguiente listado escoja el concepto que conoce de los estados financieros?

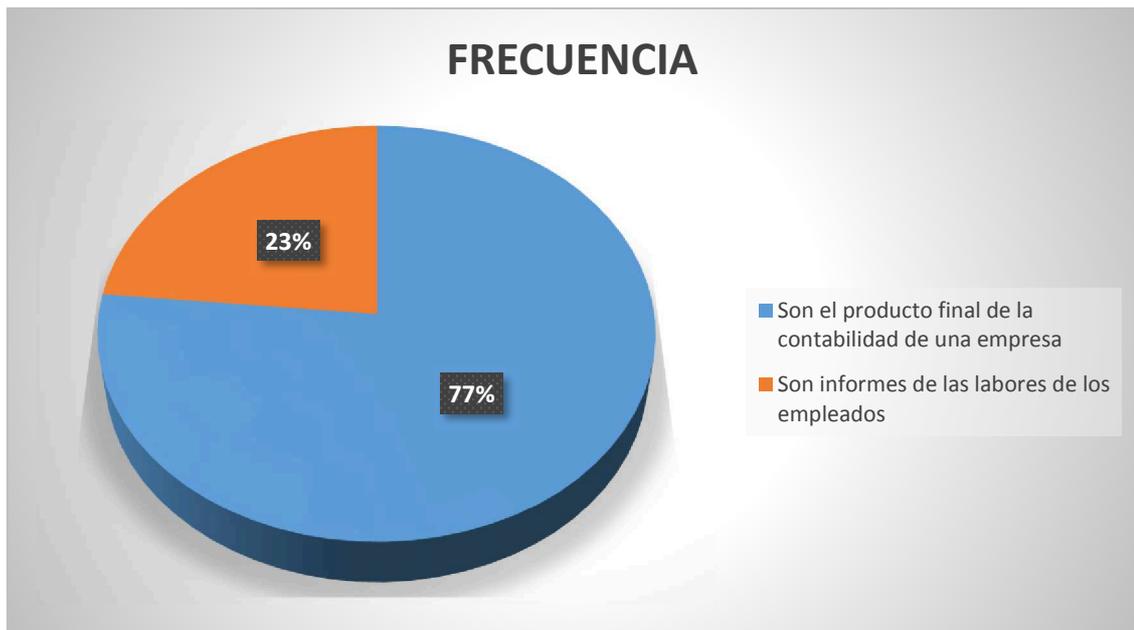
Tabla 12- Pregunta 2 de la encuesta a socios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Son el producto final de la contabilidad de una empresa	62	77%
Son informes de las labores de los empleados	19	23%
TOTAL	81	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios del banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Figura 12.- Pregunta 2 de la encuesta a socios



Fuente: Encuesta realizada a socios del banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Al indagar a los usuarios del Banco Solidario Sucursal Chone de los dos conceptos en las opciones de repuesta cual es el indicado para los estados financieros, el 77% equivalentes a 62 usuarios se inclinaron por la primera opción que manifiesta que son el producto final de la contabilidad de una empresa, otro grupo con el 23% representado por 19 usuarios indican que son informes de las labores de los empleados.

3.2.3. Pregunta n. 3 ¿Cree usted que esta institución presenta los estados financieros conforme la ley lo obliga?

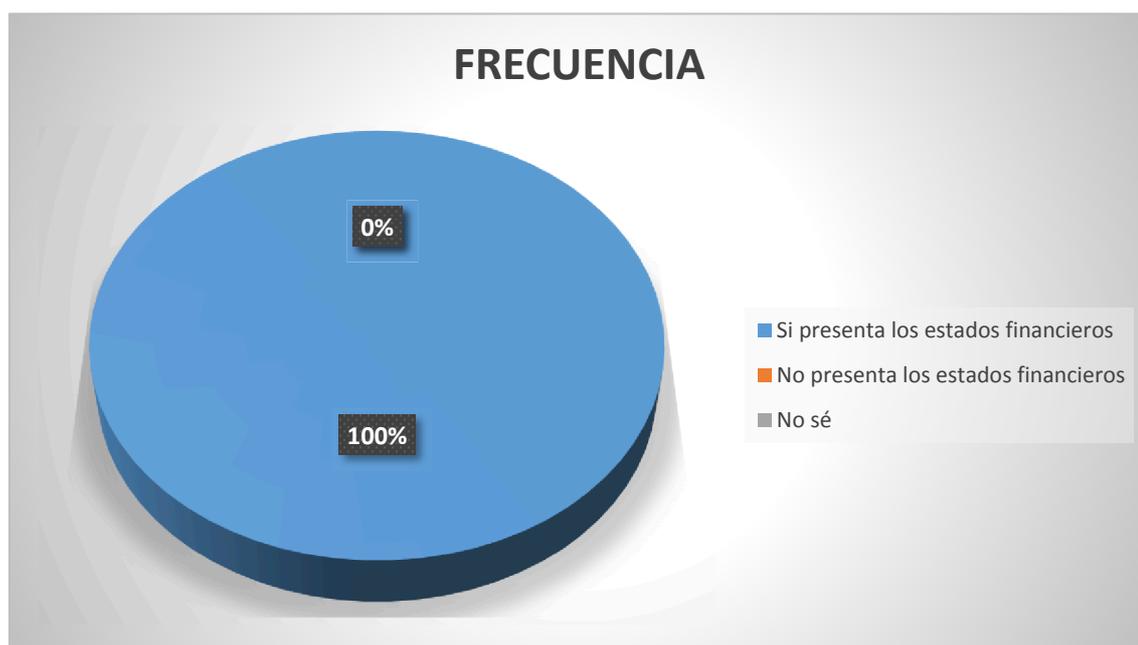
Tabla 13- Pregunta 3 de la encuesta a socios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si presenta los estados financieros	81	100%
No presenta los estados financieros	0	0%
No sé	0	0%
TOTAL	81	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios del banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Figura 13.- Pregunta 3 de la encuesta a socios



Fuente: Encuesta realizada a socios del banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Al indagar a los usuarios del Banco Solidario Sucursal Chone sobre si creen que la institución presenta los estados financieros conforme lo obliga la ley, el 100% de los socios correspondiente a 81 personas determinaron que si creen que esta institución presenta los estados financieros conforme la ley, nadie se inclinó por no presenta o no sé.

3.2.4. Pregunta n. 4 ¿Cree Ud. que los estados financieros en esta institución se los realiza de manera?

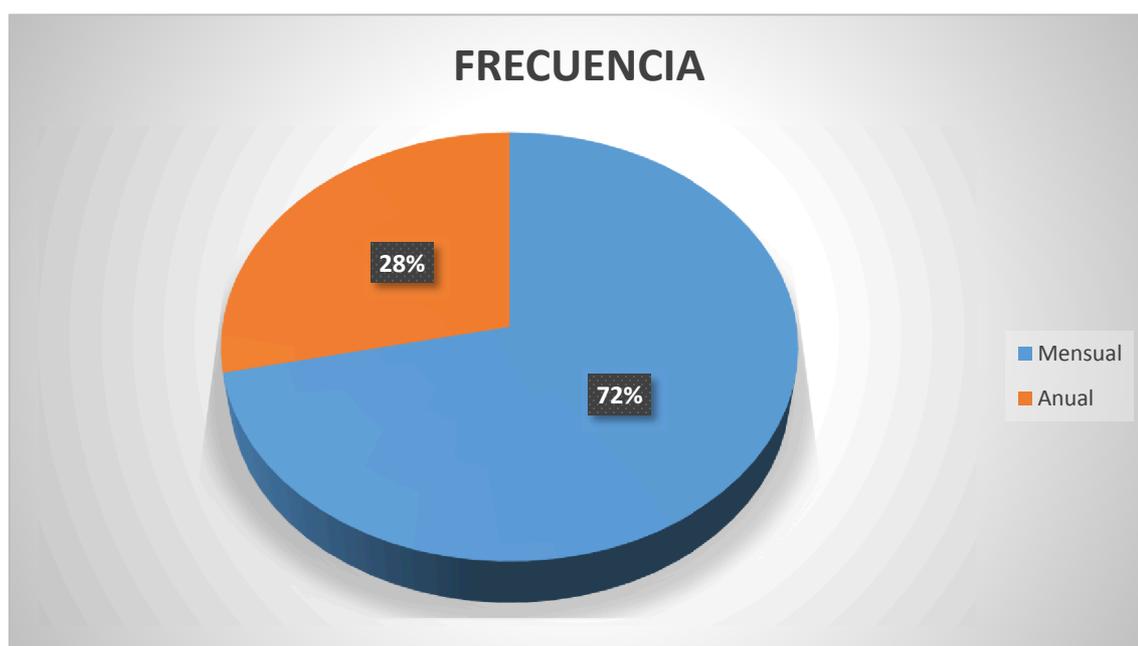
Tabla 14- Pregunta 4 de la encuesta a socios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	58	72%
Anual	23	28%
TOTAL	81	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios del banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Figura 14.- Pregunta 4 de la encuesta a socios



Fuente: Encuesta realizada a socios del banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

La pregunta cuatro que se realizó a los usuarios del Banco Solidario Sucursal Chone sobre si creen que los estados financieros de esta institución se los realiza de manera mensual o anual, dio como resultado que el 72% de los socios equivalente a 58 personas se inclinaron por la opción mensual, mientras que otro grupo con el 28% correspondiente a 23 personas indicaron que los estados financieros se los presenta de manera anual.

3.2.5. Pregunta n. 5 ¿Cree usted que los estados financieros de este banco son?

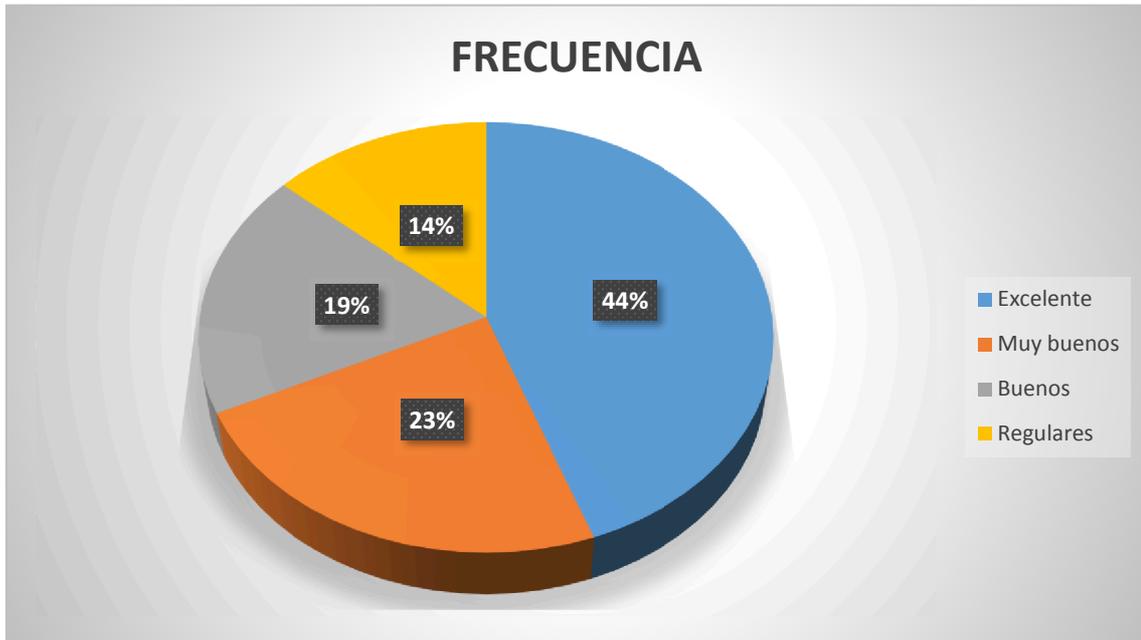
Tabla 15- Pregunta 5 de la encuesta a socios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	36	44%
Muy buenos	19	23%
Buenos	15	19%
Regulares	11	14%
TOTAL	81	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios del banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Figura 15.- Pregunta 5 de la encuesta a socios



Fuente: Encuesta realizada a socios del banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

La siguiente pregunta realizada a los usuarios del Banco Solidario Sucursal Chone indaga sobre si los estados financieros de esta institución bancaria son excelente, muy buenos, buenos o regulares, el 44% de los encuestados equivalente a 36 personas indicaron que excelente, otro grupo con el 23% correspondiente a 19 personas se inclinaron por muy buenos, un tercer grupo con el 19% que serían 15 personas indicaron que buenos y finalmente un último grupo con el 14% que equivale a 11 personas opinaron que regular.

3.2.6. Pregunta n. 6 ¿Está conforme con la eficiencia de este banco?

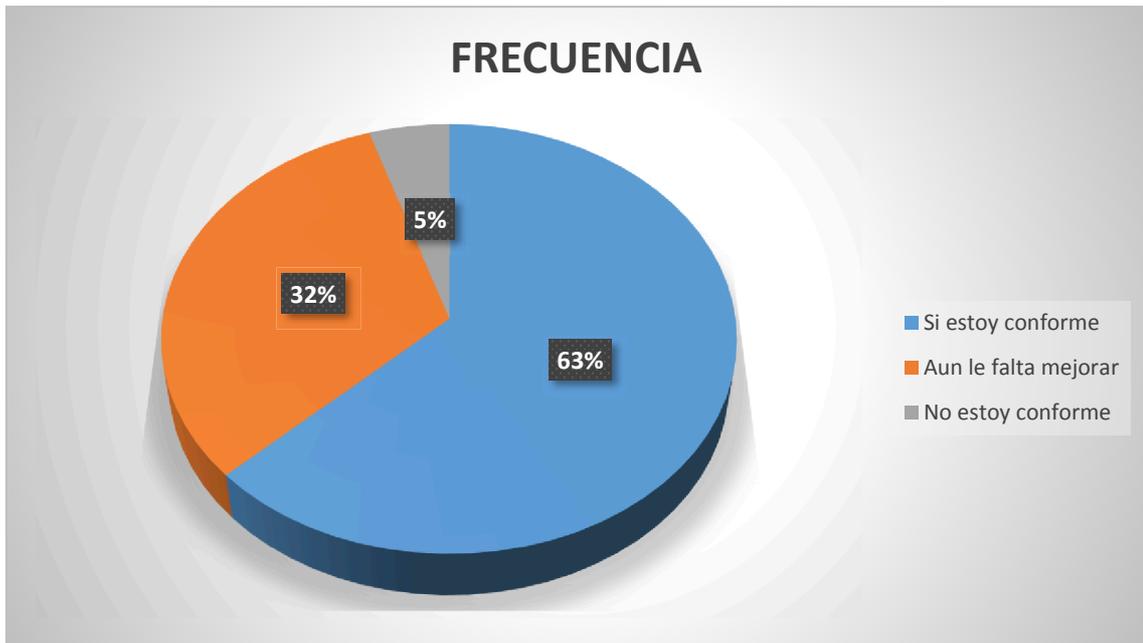
Tabla 16- Pregunta 6 de la encuesta a socios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si estoy conforme	51	63%
Aún le falta mejorar	26	32%
No estoy conforme	4	5%
TOTAL	81	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios del banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Figura 16.- Pregunta 6 de la encuesta a socios



Fuente: Encuesta realizada a socios del banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Al indagar a los usuarios del Banco Solidario Sucursal Chone en la sexta pregunta sobre la conformidad de los servicios recibidos en este banco, el 63% correspondiente a 51 socios encuestados manifestaron que si están conforme con los servicios recibidos, un grupo de 26 personas equivalente al 32% se inclina por la opción aún le falta mejorar ciertos servicios, mientras que un grupo final de 4 personas con el 5% indican que no están conforme con los servicios recibidos.

3.2.7. Pregunta n. 7 ¿Qué cree usted que falta para mejorar la eficiencia operativa de este banco?

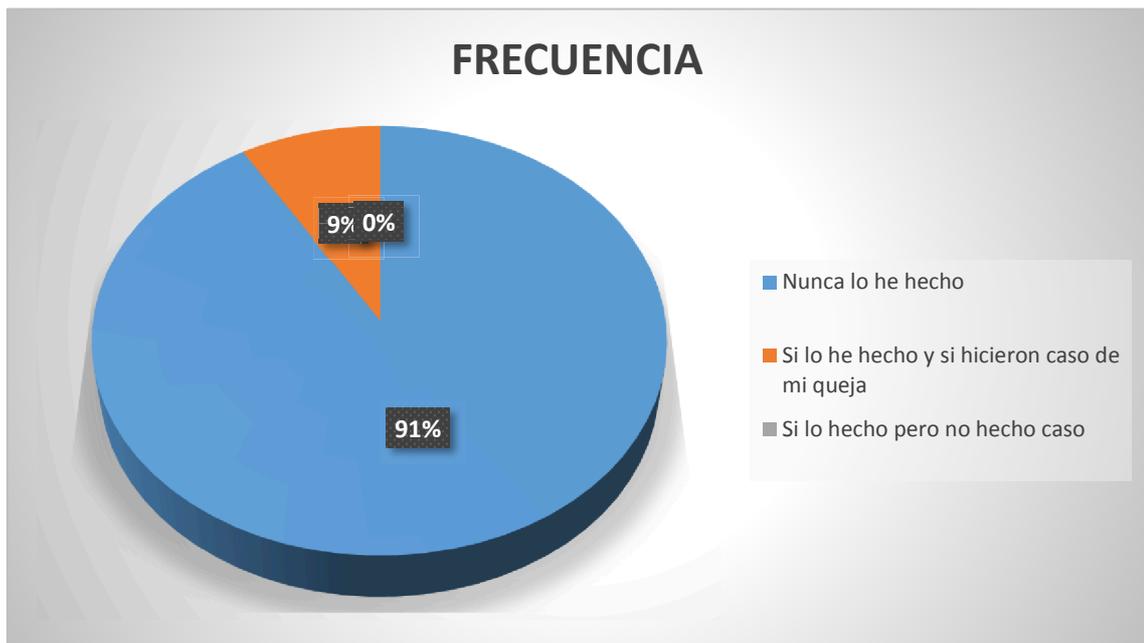
Tabla 17- Pregunta 7 de la encuesta a socios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No hace falta hacer nada	63	78%
Capacitar al personal	17	21%
Poner más personal	1	1%
TOTAL	81	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios del banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Figura 17.- Pregunta 7 de la encuesta a socios



Fuente: Encuesta realizada a socios del banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Esta pregunta determina las mejoras de la eficiencia operativa que tienen los socios como percepción, el 78% de los socios correspondiente a 63 personas indican que no hace falta mejorar nada, sin embargo, otro grupo con el 21% equivalente a 17 personas indican que se debe capacitar al personal, mientras que un último grupo con el 1% equivalente a una persona indican que hace falta poner más personal.

3.2.8. Pregunta n. 8 ¿Usted se ha quejado de los servicios de este banco con la gerente alguna vez?

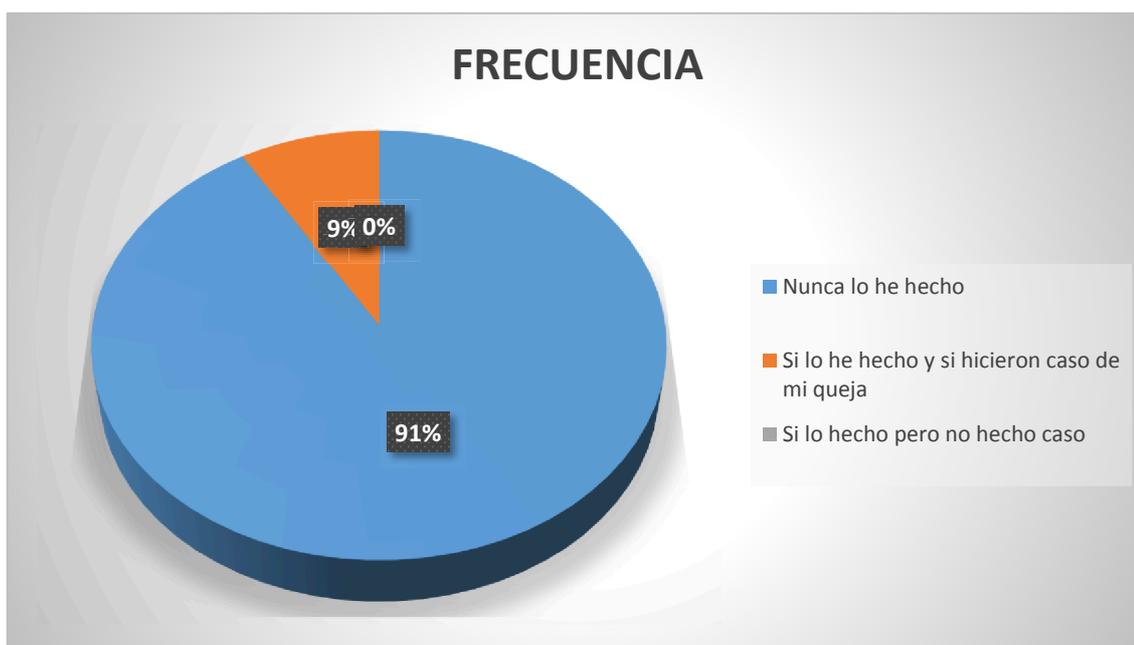
Tabla 18- Pregunta 8 de la encuesta a socios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca lo he hecho	74	91%
Si lo he hecho y si hicieron caso de mi queja	7	9%
Si lo hecho pero no hecho caso	0	0%
TOTAL	81	100%

Fuente: Encuesta realizada a socios del banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

Figura 18.- Pregunta 8 de la encuesta a socios



Fuente: Encuesta realizada a socios del banco

Elaborado por: Cinthia Solórzano

La última pregunta realizada a los socios del Banco Solidario sucursal Chone indaga si ellos se han quejado alguna vez ante la gerente por alguna inconformidad recibida en los servicios bancarios, el 91% de ellos correspondiente a 74 socios indican que nunca se han quejado, otro grupo minoritario con el 9% correspondiente a 7 personas manifiestan que si lo han hecho y si hicieron caso ante ello.

3.3. Análisis de la entrevista realizada a la gerente general de la Agencia de Chone del Banco Solidario

3.3.1. Pregunta n.1 ¿Cree Ud. que los estados financieros en esta institución, incide radicalmente en el desarrollo del banco?

Desde luego que sí, los estados financieros son indicadores del crecimiento de cualquier institución y mucho más en una financiera como esta, al analizar los rubros podemos inclusive ver la proyección institucional.

3.3.2. Pregunta n. 2 ¿Cuáles son los estados financieros que presenta el banco?

Los principales estados financieros que presenta el banco es el balance general, y el estado de pérdidas y ganancias

3.3.3. Pregunta n. 3 ¿Para este banco cuál estado financiero es el más importante?

Todos los estados financieros son importantes ya que en base a ellos se realiza el análisis y las decisiones operativas, sin embargo, en el consolidado nacional financiero es donde se toman las decisiones definitivas.

3.3.4. Pregunta n. 4 ¿Quién realiza el cálculo de los estados financieros en este banco?

El proceso encargado de la revisión y elaboración de los reportes financieros es el departamento contable, en el que realizan exámenes de auditoría financiera en base al reporte electrónico del sistema digital que utiliza este banco, se lo envía a la matriz y ésta presenta el consolidado nacional a la superintendencia de banco.

3.3.5. Pregunta n. 5 ¿De qué manera mide la eficiencia operativa en este banco?

No tenemos una herramienta que determine la eficiencia operativa, se presume la operatividad en base a los balances y estados financieros en general.

CAPÍTULO III

4. PROPUESTA

4.1. Modelo técnico de ratios de los estados financieros para mejorar la eficiencia operativa en los servicios bancarios.

4.1.1. Introducción

Los Ratios resultan de gran utilidad para los directivos de cualquier empresa, para el Contador y para todo el personal económico de la misma por cuanto permiten relacionar elementos que por sí solos no son capaces de reflejar la información que se puede obtener una vez que se vinculan con otros elementos, bien del propio estado contable o de otros estados, que guarden relación entre sí directa o indirectamente, mostrando así el desenvolvimiento de determinada actividad. Los Ratios, constituyen una herramienta vital para la toma de decisiones, sirven para obtener un rápido diagnóstico de la gestión económica y financiera de una empresa. Cuando se comparan a través de una serie histórica permiten analizar la evolución de la misma en el tiempo, permitiendo análisis de tendencia como una de las herramientas necesarias para la proyección Económico - Financiera.

Existen varias maneras de clasificar o agrupar este conjunto de indicadores:

- Atendiendo a sus características o las temáticas a analizar
- Atendiendo a los estados financieros que toman en consideraciones para su determinación, etc.

4.1.2. Objetivos

4.1.2.1. General

Establecer una guía técnica financiera en base a ratios, que permitan discriminar los ejercicios y balances bancarios para mejorar la operatividad.

4.1.2.1. Específicos

- Describir ratios para decisiones a corto plazo
- Describir ratios para mediano plazo
- Describir ratios para largo plazo

4.1.3. Marco Teórico

Análisis de Liquidez

Una buena imagen y posición frente a los intermediarios financieros, requiere: mantener un nivel de capital de trabajo suficiente para llevar a cabo las operaciones que sean necesarias para generar un excedente que permita a la empresa continuar normalmente con su actividad y que produzca el dinero suficiente para cancelar las necesidades de los gastos financieros que le demande su estructura de endeudamiento en el corto plazo los Ratios de liquidez miden la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, el dinero en efectivo de que dispone, para cancelar las deudas. Expresan no solamente el manejo de las finanzas totales de la empresa, sino la habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes. Facilitan examinar la situación financiera de la compañía frente a otras, en este caso los ratios se limitan al análisis del activo y pasivo corriente.

1) Ratio de liquidez general o razón corriente

El ratio de liquidez general se lo obtiene dividiendo el activo corriente entre el pasivo corriente. El activo corriente incluye básicamente las cuentas de caja, bancos, cuentas y letras por cobrar, valores de fácil negociación e inventarios. Este ratio es la principal medida de liquidez, muestra qué proporción deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas.

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

2) Ratio prueba ácida

Es aquel indicador que al descartar del activo corriente cuentas que no son fácilmente realizables, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo. Es algo más severo que la anterior y es

calculado restando el inventario del activo corriente y dividiendo esta diferencia entre el pasivo corriente. Los inventarios son excluidos del análisis porque son los activos menos líquidos y los más sujetos a pérdidas en caso de quiebra. A diferencia de la razón anterior, esta excluye los inventarios por ser considerada la parte menos líquida en caso de quiebra. Esta razón se concentra en los activos más líquidos, por lo que proporciona datos más correctos al analista.

$$\text{Prueba Acida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

3) Ratio prueba defensiva

Permite medir la capacidad efectiva de la empresa en el corto plazo; considera únicamente los activos mantenidos en Caja y Bancos y los valores negociables, descartando la influencia de la variable tiempo y la incertidumbre de los precios de las demás cuentas del activo corriente. Nos indica en términos porcentuales, la capacidad de la empresa para operar con sus activos más líquidos, sin recurrir a sus ventas exclusivamente. Para calcular esta ratio se divide el total de los saldos de caja y bancos entre el pasivo corriente.

$$\text{Prueba Defensiva} = \frac{\text{Caja y Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}} * 100$$

4) Ratio capital de trabajo

Muestra la relación entre los Activos Corrientes y los Pasivos Corrientes. El Capital de Trabajo, es lo que le queda a la firma después de pagar sus deudas inmediatas, es la diferencia entre los Activos Corrientes menos Pasivos Corrientes; algo así como el dinero que le queda para poder operar en el día a día.

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

5) Ratios de liquidez de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son activos líquidos sólo en la medida en que puedan cobrarse en un tiempo prudente. Podemos distinguir dos indicadores:

1. Periodo Promedio de Cobranza.- Indica cuánto tarda una deuda en ser cobrada:

$$\text{Periodo Promedio de Cobranza} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar} * \text{días del año}}{\text{Ventas anuales en cuenta corriente}}$$

2. Rotación de las Cuentas por Cobrar

$$\text{Rotación de las Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Ventas Anuales en cuenta corriente}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$$

Análisis de la Gestión o actividad

Miden la efectividad y eficiencia de la gestión, en la administración del capital de trabajo, expresan los efectos de decisiones y políticas seguidas por la empresa, con respecto a la utilización de sus fondos. Evidencian cómo se manejó la empresa en lo referente a cobranzas, ventas al contado, inventarios y ventas totales. Estos ratios implican una comparación entre ventas y activos necesarios para soportar el nivel de ventas, considerando que existe un apropiado valor de correspondencia entre estos conceptos. Son un complemento de las razones de liquidez, ya que permiten precisar aproximadamente el período de tiempo que la cuenta respectiva (cuenta por cobrar, inventario), necesita para convertirse en dinero. Miden la capacidad que tiene la gerencia para generar fondos internos, al administrar en forma adecuada los recursos invertidos en estos activos.

1) Ratio rotación de cartera (cuentas por cobrar)

Miden la frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar. El objetivo de este ratio es medir el plazo promedio de créditos otorgados a los clientes y, evaluar la política de crédito y cobranza. El saldo en cuentas por cobrar no debe

superar el volumen de ventas. Cuando este saldo es mayor que las ventas se produce la inmovilización total de fondos en cuentas por cobrar, restando a la empresa, capacidad de pago y pérdida de poder adquisitivo. Es deseable que el saldo de cuentas por cobrar rote razonablemente, de tal manera que no implique costos financieros muy altos y que permita utilizar el crédito como estrategia de ventas. Puede ser calculado expresando los días promedio que permanecen las cuentas antes de ser cobradas o señalando el número de veces que rotan las cuentas por cobrar.

Para convertir el número de días en número de veces que las cuentas por cobrar permanecen inmovilizados, dividimos por 360 días que tiene un año.

1. Rotación de Cartera

La rotación de la cartera un alto número de veces, es indicador de una acertada política de crédito que impide la inmovilización de fondos en cuentas por cobrar. Por lo general, el nivel óptimo de la rotación de cartera se encuentra en cifras de 6 a 12 veces al año, 60 a 30 días de período de cobro.

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar promedio} * 360}{\text{Ventas}}$$

Rotación anual:

$$\text{Rotación Anual} = \frac{360}{\text{Rotación de Cartera}}$$

Análisis de Solvencia, endeudamiento o apalancamiento

Estos ratios, muestran la cantidad de recursos que son obtenidos de terceros para el negocio. Expresan el respaldo que posee la empresa frente a sus deudas totales. Dan una idea de la autonomía financiera de la misma. Combinan las deudas de corto y largo plazo. Permiten conocer qué tan estable o consolidada es la empresa en términos de la composición de los pasivos y su peso relativo con el capital y el patrimonio. Miden el riesgo que corre quién ofrece financiación

adicional a una empresa y determinan igualmente, quién ha aportado los fondos invertidos en los activos. Muestran el porcentaje de fondos totales aportados por el dueño(s) o los acreedores ya sea a corto o mediano plazo.

Estructura del capital (deuda patrimonio) Muestra el grado de endeudamiento con relación al patrimonio. Este ratio evalúa el impacto del pasivo total con relación al patrimonio.

$$\text{Razón de Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo}}{\text{Activo}} * 100$$

Cobertura para gastos fijos

Permite visualizar la capacidad de supervivencia, endeudamiento y también medir la capacidad de la empresa para asumir su carga de costos fijos. Para calcularlo dividimos el margen bruto por los gastos fijos. El margen bruto es la única posibilidad que tiene la compañía para responder por sus costos fijos y por cualquier gasto adicional, como por ejemplo, los financieros. Consideramos como gastos fijos los rubros de gastos de ventas, generales y administrativos y depreciación. Esto no significa que los gastos de ventas corresponden necesariamente a los gastos fijos. Al clasificar los costos fijos y variables deberá analizarse las particularidades de cada empresa.

$$\text{Cobertura de Gatos Fijos} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Gastos Fijos}}$$

Análisis de Rentabilidad

Miden la capacidad de generación de utilidad por parte de la empresa. Tienen por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la empresa. Evalúan los resultados económicos de la actividad empresarial. Expresan el rendimiento de la empresa en relación con sus ventas, activos o capital. Relacionan

directamente la capacidad de generar fondos en operaciones de corto plazo. Si los Indicadores son negativos expresan la etapa de desacumulación que la empresa está atravesando y que afectará toda su estructura al exigir mayores costos financieros o un mayor esfuerzo de los dueños, para mantener el negocio.

1) Rendimiento sobre el patrimonio

Mide la rentabilidad de los fondos aportados por el inversionista. Es decir, mide la capacidad de la empresa para generar utilidad a favor del propietario.

$$\text{Rendimiento sobre el Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Neto}} * 100$$

4.1.4. Conclusiones

Los ratios para enmarcar objetivos a corto plazo son: liquidez y prueba defensiva.

Los ratios para enmarcar objetivos a mediano plazo son: prueba ácida y prueba defensiva

Los ratios para enmarcar objetivos a largo plazo son: rotación de cuentas por cobrar, endeudamiento y apalancamiento

4.1.5. Recomendaciones

Para evitar retrasos en las obligaciones a corto plazo se recomienda revisar aplicar la ecuación de liquidez.

Para comprobar si el capital de trabajo es óptimo se debe aplicar la ecuación de capital de trabajo.

Se recomienda aplicar la ecuación de rotación de deuda y apalancamiento para organizar los pagos de la empresa que sirvieron como inversión.

5. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La hipótesis propuesta es ¿El correcto análisis de los estados financieros mejora eficientemente la operatividad del Banco Solidario sucursal Chone? la cual se comprueba con la pregunta N. 1 realizada a los empleados del banco donde indican manera unánime que los ratios aporta Dinamismo al desarrollo del Banco, aporta el núcleo de organización y aporta eficiencia productiva; aunque no son socializados a los empleados (pregunta n. 3) y las decisiones sean tomadas por la matriz (pregunta 5).

Del mismo modo se comprueba con la pregunta n. 1 de la entrevista a la gerente: ¿Cree Ud. que los estados financieros en esta institución, incide radicalmente en el desarrollo del banco? Y respondió desde luego que sí, los estados financieros son indicadores del crecimiento de cualquier institución y mucho más en una financiera como esta, al analizar los rubros se pueden inclusive ver la proyección institucional. También la pregunta n. 5 de la misma entrevista: ¿De qué manera mide la eficiencia operativa en este banco? Respondió que la sucursal Chone no cuenta con una herramienta que determine la eficiencia operativa, se presume la operatividad en base a los balances y estaos financieros en general.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Los resultados financieros del Banco Solidario sucursal Chone son muy pocos socializados con el personal que labora ahí.

El direccionamiento de los estados financieros como base de desarrollo institucional se despliega a la matriz.

La eficiencia operatividad del Banco Solidario sucursal Chone se ha mantenido en los últimos años puesto que no se ha modificado dicha operatividad.

No existe un modelo técnico de Ratios de los estados financieros que permitan analizar la operatividad local.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda socializar frecuentemente los reportes financieros del Banco Solidario sucursal Chone para fomentar las estrategias operativas.

Es importante que los estados financieros como base de desarrollo institucional se despliega a desde la sucursal Chone y no desde la matriz.

Es oportuno continuar con la eficiencia operatividad del Banco Solidario sucursal Chone.

Aplicar el modelo técnico de Ratios de los estados financieros propuesto para analizar de manera más dinámica la operatividad local.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anthony, R. (1998), "La Eficiencia Operativa" Marco, Entorno Proceso". Harvard Business School. Ed. Deusto, Barcelona.
- Chruden & Sherman. (2010). Gestión del Cambio operativo, Editorial South Western Publishing.
- Cuesta, A. (2008). Tecnología de gestión de recursos humanos y del conocimiento. Cali, Colombia. Ed. Universidad Libre de Cali.
- Coe, R. (1973). Sociología de la Medicina. Alianza Editorial, Madrid.
- Chacón, G. (Septiembre 2001). El Ejército nacional y sus inicios republicanos. En: Rev. Fuerzas Armadas del Ecuador No 131 Quito- Ecuador.
- Gibson, R. (1997), Repensando el Futuro. Negocios, principios, competencia, control y complejidad, liderazgo, mercados y el mundo. Bogotá: Editorial Norma. McGraw-Hill.
- GONZALEZ, L. (2006). De la Bioética al Bioderecho. Editorial Dykinson, Madrid.
- Guinart & Solá (2003). "Indicadores de Gestión para las entidades públicas". VIII Congreso del CLAD. Panamá.
- Ley Orgánica de la Salud del Ecuador. (Viernes 22 de Diciembre 2006) Suplemento -- Registro Oficial N° 423
- Moore, C. y otros (2001): Administración de pequeñas empresas. Un enfoque emprendedor, Thomson Learning.
- Modelo de Atención Integral de Salud. (2012). Quito-Ecuador.
- Nirenberg, O. & Brawerman, J. & Ruiz, V. (2000) Evaluar para la transformación. Innovaciones en la evaluación de programas y proyectos sociales. Buenos Aires.
- Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS) (2007). La equidad en la mira: la salud pública en Ecuador durante las últimas décadas (Quito: OPS/MSP/CONASA).
- Organización Panamericana de la Salud Perfil (Octubre 2008). de los sistemas de salud del Ecuador. Monitoreo y análisis de los procesos de cambio y reforma.
- Reyes Ponce, A. (1992). ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Editorial Limusa México, D. F..
- Robbins, S. P. (1994). Administración teoría y práctica. (4ª ed.) México: Prentice

- Hall Hispanoamericana, S.A.

Rodriguez Valencia, J. (1990). INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN CON ENFOQUE DE SISTEMAS; Editorial Ecasa. México.

Stoner, J. (1996). Administración.– Ciudad México: Prentice Hall.

Thomas Steward, B. P. (3 de junio de 1991). Fortuna. McGraw-Hill.

Vélez, L. (1987) Ética Médica. Corporación para Investigaciones Biológicas, Medellín.

Villacis, J. (2002). “Guía Práctica de Administración y Control”. Quito. Editorial Tecni Compu.

Werther W. B. (1995). Administración de personal y recursos humanos. (4^a ed.) México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A.

Wyndergarden, J. & Smith, L. (1988) Cecil: Tratado de Medicina Interna. Nueva Editorial interamericana, México.

ANEXO

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSION CHONE

Encuesta dirigida a los funcionarios del Banco Solidario Sucursal Chone

OBJETIVO: Analizar los estados financieros del Banco Solidario sucursal Chone para proponer un modelo técnico de ratios y así mejorar la operatividad de la cartera de los servicios bancarios.

INSTRUCCIONES: Mucho agradeceré se sirva responder con sinceridad a la siguiente ENCUESTA marcando una x dentro del paréntesis de la alternativa de su elección.

1. CUESTIONARIO

1.1. Marque el aporte que tienen los estados financieros a esta institución:

- Aporta Dinamismo al desarrollo del Banco ()
- Aporta el Núcleo de organización ()
- Aporta eficiencia productiva ()
- Todos los anteriores ()

1.2. Los estados financieros son monitoreados:

- Diariamente ()
- Semanalmente ()
- Mensualmente ()
- Anualmente ()
- No tengo idea ()

1.3. ¿Los estados financieros de la sucursal son socializados con uds los funcionarios?

- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

1.4. ¿Quién analiza los estados financieros?

- La Gerente ()
- Los empleados ()
- Otras instancias en la matriz ()

1.5. ¿Quién determina la toma de decisiones en base a los estados financieros?

La Gerente ()

Los empleados ()

Otras instancias en la matriz ()

1.6. ¿El banco ha modificado su operatividad en los últimos meses?

Si lo ha hecho ()

No, sigue operando igual ()

1.7. ¿Cómo cree ud que se podría medir la eficiencia operativa en esta institución?

Por el crecimiento de clientes en los últimos meses ()

Por el crecimiento del personal que labora aquí ()

Por el aumento de sueldos ()

1.8. ¿Qué estrategias utiliza el banco para mejorar la eficiencia operativa?

Control ()

Dirección ()

Evaluación ()

Todas las anteriores ()

1.9. ¿Las estrategias de eficiencia operativa asumidas por el banco han sido efectivas?

Si han sido efectivas ()

No han sido efectivas ()

No tengo idea ()

1.10. ¿Un modelo técnico de Ratios de los estados financieros podrá mejorar los servicios bancarios en?

Eficiencia Operativa ()

Aumento del sueldo ()

Cesación de funciones a empleados ()

GRACIAS POR SU ATENCIÓN



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSION CHONE

Encuesta dirigida a los usuarios del Banco Solidario Sucursal Chone

OBJETIVO: Analizar los estados financieros del Banco Solidario sucursal Chone para proponer un modelo técnico de ratios y así mejorar la operatividad de la cartera de los servicios bancarios.

INSTRUCCIONES: Mucho agradeceré se sirva responder con sinceridad a la siguiente ENCUESTA marcando una x dentro del paréntesis de la alternativa de su elección.

1. CUESTIONARIO

1.1. ¿Conoce ud que son los estados financieros?

Si ()

No ()

Porque.....
.....
.....

1.2. Del siguiente listado escoja el concepto que conoce de los estados financieros:

Son el producto final de la contabilidad de una empresa ()

Son informes de las labores de los empleados ()

1.3. ¿Cree Ud. Que esta institución presenta los estados financieros conforme la ley lo obliga?

Si presenta los estados financieros ()

No presenta los estados financieros ()

No sé ()

1.4. ¿Cree Ud. Que los estado financieros en esta institución se los realiza de manera?

Mensual ()

Anual ()

1.5. ¿Cree U. que los estados financieros de este banco son?

EXELENTE ()

MUY BUENOS ()

BUENOS ()

REGULARES ()

1.6. ¿Está conforme con la eficiencia de este banco?

Si estoy conforme ()

Aún le falta mejorar ()

No estoy conforme ()

1.7. ¿Qué cree Ud. Que falta para mejorar la eficiencia operativa de este banco?

No hace falta hacer nada ()

Capacitar al personal ()

Poner más personal ()

1.8. ¿Ud. se ha quejado de los servicios de este banco con la gerente alguna vez?

Nunca lo he hecho ()

Si lo he hecho y si hicieron caso de mi queja ()

Si lo he hecho pero no hecho caso ()

GRACIAS POR SU ATENCIÓN



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSION CHONE

Entrevista dirigida a la Gerente del Banco solidario Sucursal Chone

OBJETIVO: Analizar los estados financieros del Banco Solidario sucursal Chone para proponer un modelo técnico de ratios y así mejorar la operatividad de la cartera de los servicios bancarios.

INSTRUCCIONES: Mucho agradeceremos se sirva responder con sinceridad a la siguiente ENTREVISTA.

1. CUESTIONARIO

1.1. ¿Cree Ud. Que los estados financieros en esta institución, incide radicalmente en el desarrollo del banco?

.....
.....

1.2. ¿Cuáles son los estados financieros que presenta el banco?

.....
.....

1.3. ¿Para este banco cuál estado financiero es el más importante?

.....
.....

1.4. ¿Quién realiza el cálculo de los estados financieros en este banco?

.....
.....

1.5. ¿ De qué manera mide la eficiencia operativa en este banco?

.....
.....

GRACIAS POR SU ATENCIÓN.

ANEXO N° 2



Encuesta realizada al personal del Banco Solidario Sucursal Chone



Encuesta realizada a socios clientes del Banco Solidario Sucursal Chone



Entrevista realizada a la gerente del Banco Solidario Sucursal Chone