UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÒN

MAYO- OCTUBRE 2018

EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

Cumplimiento de las funciones en el BanEcuador de Ventanas

EGRESADA:

Yliana Jacqueline Montoya Carpio

TUTOR:

Ing. Luis Alberto Lozano Chaguay

Año 2018

Cumplimiento de las funciones en el BanEcuador de Ventanas.

INTRODUCCIÓN

BanEcuador es una institución financiera del Cantón Ventanas perteneciente a la provincia de los Ríos, esta entidad financiera fue fundada el 27 de diciembre de 1979 como Banco Nacional de Fomento, pero el 09 de mayo del 2016 pasó a llamarse BanEcuador, el cual está ubicado en la Avenida Seminario 214 y Malecón, esta es una institución financiera que se creó con el propósito de ofrecer productos y servicios financieros, eficaces, sostenible y financieramente.

El presente caso de estudio está enfocado en la línea de investigación de modelo de gestión administrativa, la metodología aplicada en la investigación del caso de estudio es descriptiva, porque esta permitirá revelar las causas que inciden en las problemáticas de la entidad financiera. Como técnica de recolección de datos se realizó una encuesta a los usuarios o beneficiarios de la institución como es el BanEcuador, la cual se utilizó para la recopilación de información para realizar el caso de estudio.

El objetivo de esta investigación es analizar el incumplimiento de funciones por parte del personal que labora en la entidad financiera como es el BanEcuador.

Este problema le genera a la institución que el cliente se lleve una mala impresión y una mala imagen de la institución bancaria.

Fue muy necesario utilizar encuestas para obtener información y emplearla en el caso de estudio.

DESARROLLO

La problemática de este caso de estudio está enfocada en el BanEcuador del Cantón Ventanas perteneciente a la provincia de los Ríos ubicado en la Avenida Seminario 214 y Malecón a cargo del ingeniero Willy Rafael Aguirre Varas Gerente Cantonal de esta entidad financiera la cual fue fundada el 27 de diciembre de 1979 como Banco Nacional de Fomento, el cual pasó a llamarse BanEcuador el 09 de Mayo del 2016, esta es una institución financiera que se creó con el propósito de ofrecer productos y servicios financieros, eficaces, sostenible y financieramente. La agencia BanEcuador del Cantón Ventanas cuenta con 15 funcionarios directos, conjuntamente con 3 colaboradores de seguridad y 2 colaboradores de limpieza.

(Carrasco, 2013, pág. 27) Define que las entidades financieras canalizan el flujo de dinero desde los ahorradores hacia los que necesitan financiación. Dicho de otra forma, canalizan los excedentes de liquidez de las familias y empresas para ofrecer financiación a otras familias y empresas que lo necesitan

La misión de BanEcuador es brindar productos y servicios financieros innovadores, eficaces y sostenibles social y financieramente, aportando en la inclusión y mejora de la calidad de vida de los pequeños y medianos productores urbano y rurales, fortaleciendo la asociatividad.

Y su visión es ser un banco líder y referente regional en servicios financieros inclusivos que aportan el desarrollo productivo rural y urbano.

El 80% de usuarios de BanEcuador del Cantón Ventanas son agricultores, es por ese motivo que esta entidad financiera tiene una fuerte aceptación.

Pero en el caso de las tarjetas de débitos tiene una mayor demanda en el sector urbano ya que los usuarios del sector rural no tienen mucho conocimiento del uso de las tarjetas.

Esta entidad financiera se basa en dar apoyo a la ciudadanía ya sea en zona urbanas o rurales identificando a fondo las necesidades y las condiciones de las personas que requieren algún tipo de crédito, estos créditos se les facilitan a los microempresarios, emprendedores, artesanos, productores, agropecuarios, entre otros, lo cual les permite innovar y proponer ideas de negocios, además, aporta a la generación de muchas plazas de trabajo y a que cada uno de los beneficiarios del crédito puedan mejorar su calidad de vida y la de sus familias. (Erhardt, 2017, pág. 13), Define al crédito como una gran herramienta de crédito personal y/o empresarial. Con el podemos disponer inmediatamente de bienes que nos tomaría mucho tiempo obtener solo con nuestros recursos.

(BanEcuador, 2017) Afirma que esta institución financiera brinda a sus usuarios productos financieros tales como cuenta de ahorros, cuenta corriente, créditos a pequeñas y medianas empresas (PYMES), recaudos de servicios básicos, créditos para emprendimientos, pago del bono de desarrollo humano, recaudos de matriculación vehicular, gran minga agropecuaria y crédito complementario de desarrollo solidario.

Básicamente el problema radica en el incumplimiento por parte del personal que desempeñan sus funciones en la entidad financiera. En el caso de las personas que acceden al BanEcuador con el único objetivo de realizar sus respectivas transferencias bancarias las cuales

se encuentran con diversos inconvenientes al momento de realizar su respectiva transacción como son las largas filas para poder ser atendidos y al momento en que están siendo atendidos se tardan un tiempo considerable en realizar su trabajo, debido a la mala organización de los funcionarios que laboran en esta institución ya que no hacen su trabajo como es debido, esto también se da por la falta de capacitación, practica u otras razones, para que el cliente reciba un servicio más ágil y exitoso.

(Ayala, 2016, pág. 156) Define que transferencia bancaria es una operación en la que un particular, o una empresa, da orden a su entidad financiera o banco de transferir un dinero desde su cuenta de la misma entidad o distinta. En la transferencia bancaria intervienen dos sujetos:

El ordenante: persona que da la orden de transferir fondos de su cuenta a la del beneficiario.

El beneficiario: es la persona que recibirá el dinero.

Este inconveniente no es solamente en horas de almuerzo ya que ahí es cuando queda solo una ventanilla de atención al cliente, este problema también se da a toda hora y es mucho peor cuando es quincena o fin de mes los usuarios de esta entidad presentan muchas quejas por estas dificultades las cuales desprestigian a la institución.

(Serrano, 2017, pág. 210) Define que en la atención al cliente el principal objetivo de todo empresario es conocer y entender a los clientes, para que el producto o servicio se pueda definir y ajustar a sus necesidades, y así poder satisfacerlo. El cliente es una persona que trae sus necesidades y deseos; es alguien a quien debemos satisfacer y complacer; así pues, se merece el trato más cordial y atento que le podamos brindar.

BanEcuador tiene la capacidad de cuatro ventanillas, de las cuales solo dos están en funcionamiento para la atención de usuarios y las demás están desocupadas porque las autoridades de esta entidad no están cumpliendo con su respectivo trabajo como es el de contar con personal capacitado y comprometido para ocupar ese puesto de trabajo, y es por este inconveniente que no se alcanzan a cubrir la capacidad de todas las personas que acceden a este lugar, las cuales requieren ser atendidas y por ende recibir una buena atención.

(GALVÁN, 2015, pág. 107) Menciona que un análisis de puestos es el procedimiento para la obtención de información, mientras que la descripción de puestos de trabajo es una exposición estructurada y sistematizada en la que se recoge toda la información obtenida previamente (documento).

El análisis y descripción de puestos de trabajo es una herramienta útil para la selección y adecuación de personal, la valoración de puestos de trabajo, la evaluación del desempeño, políticas de formación, desarrollo y promoción, diseño y organización empresarial, etc.

De las ventanillas que se encuentran en funcionamiento una de ellas es exclusivamente para los adultos mayores, jubilados, personas a recibir el pago de sus pensiones y mujeres embarazadas, por lo cual las ventanillas restantes se encargan de la atención a los demás usuarios y por contar solo con dos ventanillas disponibles y debido a que también existe una gran cantidad de usuarios dentro y fuera de la organización se vuelve molestoso porque las personas tienen que esperar mucho tiempo para ser atendidos.

(Etkin, 2014, pág. 45) Define que una organización no sólo está preparada para cumplir objetivos. Ni tampoco se mantiene si es eficaz, ni si cumple sus propósitos. Si funciona es porque tiene algún grado de viabilidad, es decir, posibilidad de satisfacer sus requerimientos internos o de sostenerse a sí misma. Los objetivos le dan un sentido para su desempeño, pero no son una condición de existencia. Los objetivos no son ´´determinantes´´ de su continuidad, porque el desempeño también responde a la necesidad de mantener las relaciones al interior de la organización.

Este problema de congestión en las filas también se da porque existiendo una gran cantidad de personas esperando su turno, asisten a las ventanillas trabajadores públicos de la misma entidad financiera u otras personas las cuales no realizan filas para que les efectúen un depósito o un retiro o alguna otra transacción y esto es algo indebido porque las demás personas requieren también ser atendidas y esto les genera incomodidades a los clientes permanentes de la entidad financiera ya que también existen personas que se introducen en las filas y los guardias no hacen nada al respecto.

(Espinosa, 2013, pág. 61) Define que el trabajador del sector público debería ser capaz de sacar provecho de su privilegiada situación y estabilidad para afrontar todos los procesos en los que interviene desde una perspectiva innovadora y creativa orientada a satisfacer al cliente de tantas formas como sea posible.

Según los datos recopilados en las encuestas realizadas a varios de los usuarios del BanEcuador del Cantón Ventanas el 65%de ellos contestaron que las filas tardan de 15 minutos o más

entonces esta es una de las razones por las cuales los clientes se sienten inconforme con el servicio que reciben.

Los usuarios de esta entidad quedan con un alto grado de insatisfacción por no haber recibido la atención esperada, lo cual le genera al banco una mala reputación y una disminución en el índice de clientes para esta entidad.

BanEcuador se encarga de ofrecer muchos beneficios y es una entidad con solidez y solvencia financiera y con una amplia cobertura a nivel nacional, esta es la razón por la cual los usuarios permanecen en ella a pesar de todos los inconvenientes y percances que han pasado al momento de realizar alguna transacción bancaria.

(Zambrano, 2017, pág. 3) Define que la satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos.

En esta entidad financiera al momento de adquirir un préstamo se deben realizar varios trámites los cuales requieren la firma del gerente o de algún otro funcionario de la entidad, los cuales en ocasiones se encuentran ausente, por este motivo este proceso tiene una duración mucho más larga de la esperada por los usuarios ya que ellos requieren de una atención eficaz y eficiente.

Este problema también se da porque la entidad financiera empezó a operar con el pago del bono de desarrollo humano.

(Lazzati, 2016, pág. 5) Define que el gerente es quien tiene a su cargo un área de responsabilidad, desde toda la organización tomada en conjunto hasta un pequeño sector o proyecto, y que, para ejercer su responsabilidad, también tiene personas a su cargo; vale decir que es responsable del desempeño de su gente.

En forma habitual, dentro de una organización, un gerente tiene las siguientes incumbencias:

- Conducir el área de responsabilidad a su cargo.
- Ejercer otras funciones que trascienden su área de responsabilidad, como participar en un proyecto especial, desarrollar ciertas actividades en la comunidad, etcétera.
- Contribuir a su autodesarrollo.

Según la encuesta desarrollada en la institución financiera el 80% de los encuestados afirman que los funcionarios de esta entidad en ocasiones no se encuentran en la institución y los usuarios tienen que esperar hasta más tarde y en otras ocasiones volver otro día.

BanEcuador cuenta con un cajero automático, pero cuando los beneficiarios de la institución acceden a este no cuenta con dinero suficiente es por este motivo que las personas acceden al banco y es por esto que también se congestiona y son las largas filas.

Un cliente satisfecho genera negocios y esto significa más utilidades o rentabilidad para el banco, pero un cliente insatisfecho en cambio le genera muchas pérdidas al Banco. (Yarasca,

2018, pág. 5) Define al dinero como un activo. Es un bien o posesión que generará un beneficio económico y que puede ser usado para realizar pagos inmediatos o futuros.

Este incumplimiento de funciones que se da por parte de las personas que laboran en el BanEcuador, se da por la falta de ética y este se da ya sea por abuso del poder porque se creen que están por encima de las demás personas, pero no se dan cuenta que son muchas personas que resultan afectadas por el egoísmo de ellos sin importarles el tiempo de los usuarios.

Pero los funcionarios no son los que resultan afectados, sino que hacen quedar mal el nombre de la institución y por ende su reputación.

(Calleja & Marcos, 2013, pág. 26) Define que la ética es personal que cada persona construye su ética de manera distinta, según sus valores, su inteligencia y sus circunstancias. Y por ello, se dan comportamientos éticos deficientes, o insuficientes, para lograr los fines inicialmente marcados.

De acuerdo con la encuesta realizada a los usuarios externos del BanEcuador del Cantón Ventanas un 75% consideran que brindan un mal servicio y es por ese motivo que el usuario no queda satisfecho.

Esto es un problema que verdaderamente les molesta a los usuarios de esta entidad, por el simple motivo de que ellos asisten es porque tienen su dinero en la institución y merecen una atención de primera calidad ya que gracias a ellos es que la institución obtiene un beneficio.

Estos funcionarios no se desempeñan bien en sus actividades correspondientes y juegan con el tiempo de los usuarios ya que ellos también requieren de su tiempo para otras labores o diversos trámites.

(Ortíz, 2017, pág. 25) Indica que Recursos Humanos es cuando el personal que realiza trabajos se efectúen a la conformidad de los servicios y al desempeño del sistema de gestión de la calidad es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Los de la alta gerencia no hacen cumplir las normativas y reglas de la institución bancaria, por el motivo que no tienen una buena comunicación con sus empleados ellos deben demostrarles confianza y motivarlos para que puedan desempeñarse mejor en sus labores, el gerente es quien tiene que poner el orden en esta entidad bancaria y así no obtenga esa insatisfacción por parte de los usuarios.

(Agüero, 2017, pág. 77) Menciona que una de las actividades fundamentales es el trabajo. La comunicación como proceso ligado a todo el quehacer de las organizaciones juega un papel fundamental en la interacción de la organización con su entorno, tanto laboral como general, constituyendo la base de las funciones directivas, y el medio que unifica la actividad de la organización.

-La comunicación en el trabajo es la columna vertebral de la organización. La comunicación es el proceso que está ligado a la organización, sin este no es posible la cooperación, coordinación e integración del trabajo.

Las estrategias, objetivos, de acción, planes de trabajo, procesos, funciones, liderazgo, toma de decisiones, clima organizacional, manejo de conflictos, actitudes, solución de problemas,

creación de grupos de trabajo, gestión del tiempo, son aspectos que contemplan la dirección en la vida laboral y su funcionamiento depende del proceso de comunicación.

-La comunicación no es algo natural y espontáneo, por lo que es necesario dedicarle tiempo y esfuerzo. La comunicación hay que investigarla, gestionarla para contar con regularidades y mecanismos específicos y resolver los problemas ligados a su ámbito de interacción.

-La comunicación interpersonal en el trabajo facilita o bloquea los procesos de trabajo y puede realizarse a través de diferentes medios como entrevistas, despachos, reuniones, discursos, conversaciones o charlas informales.

-Las conductas que facilitan la comunicación en el trabajo son las actividades que están fundamentalmente orientadas al problema y no a la persona, como brindar o pedir colaboración, sentir empatía, un encuentro flexible, espontáneo o informal, mostrar igualdad, interés en indagar y describir algo.

Los usuarios también están expuestos a robos o cualquier tipo de peligro porque los guardias no se encargan de observar que ninguna persona utilice el teléfono celular por el motivo que se encuentran conversando entre ellos y no cumplen con sus respectivas funciones para que todo se desempeñe mejor y el cliente pueda quedar satisfecho con la atención que reciba por parte del colaborador.

(Maldonado, 2018, pág. 2) Menciona que el objetivo de la evaluación del desempeño es la medición del potencial humano para determinar su pleno empleo, tratar los recursos humanos como ventaja competitiva, dar oportunidades de crecimiento y efectiva participación y considerar los objetivos de la organización y de las personas.

CONCLUSIONES

Como conclusión de este caso de estudio se muestra la importancia de que los funcionarios cumplan con las labores establecidas y que estén debidamente capacitados para la buena atención del cliente. Ya que estos deben ser atendidos de una forma eficaz y eficiente, y con las condiciones óptimas según su edad, discapacidad., entre otras. Ya que ellos son la razón de ser de la entidad financiera y por tal motivo deben brindarles un buen servicio.

BanEcuador es una institución con solvencia y solidez financiera por tal motivo algunos usuarios prefieren asistir a este, así tengan que pasar por varias inconsistencias como son las largas filas, congestiones, entre otras. Las filas y congestiones son las críticas más comunes que le hacen a esta entidad financiera.

Para ellos esto es un asunto verdaderamente molestoso por el motivo de que ellos también tienen que realizar otras labores o diversos trámites.

Los usuarios del BanEcuador afirman que las congestiones y las filas muy largas se dan por el motivo de que el cajero automático que existe en las afueras de la institución no cuenta con dinero suficiente. Los usuarios esperan que este problema finalice porque están cansados de todos estos inconvenientes que tienen que pasar al momento de realizar la transacción.

BIBLIOGRAFÍA

Agüero, P. M. (2017). *LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL.*

Ayala, J. M. (2016). *Gestión de compras.* Madrid: Editex S.A.

BanEcuador. (2017).

Calleja, E. C., & Marcos, L. D. (2013). *Ética Empresarial: Ideas. Reflexiones y casos.* Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.

Carrasco, R. D. (2013). *Productos financieros básicos y su cálculo.*

Erhardt, W. (2017). *¡Quiero un crédito: Como obtenerlo y conservarlo.* México: Selector.

Espinosa, C. (2013). *La gestión de personas de la Administración Pública.* Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Etkin, J. (2014). *Gestión de la complejidad en las organizaciones: La estrategia frente a lo imprevisto y lo impensado.* Buenos Aires, México, Santiago, Montevideo: Ediciones Granica S.A.

GALVÁN, C. D. (2015). *Gestión de recursos laborales, formativos y análisis de puestos de trabajo para la inserción sociolaboral de las personas con discapacidad.* España: Ediciones Paraninfo, S.A.

Lazzati, S. (2016). *El Gerente: estratega y líder del cambio, El: Más allá de la gestión operativa.* Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.

Maldonado, O. A. (2018). *Calificacion Del Personal.*

Ortíz, M. (2017). *Gestion de calidad.*

Serrano, M. J. (2017). *Comunicación y atención al cliente.* Madrid: Ediciones Paraninfo, SA.

Yarasca, M. (2018). *Administracion de Dinero.*

Zambrano, M. C. (2017). *La Motivacion y Satisfaccion Laboral.*

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

El objetivo de esta encuesta es recabar información viable para el caso de estudio el cual es Cumplimiento de las Funciones en el BanEcuador de Ventanas.

PREGUNTAS DE ENCUESTA

1.- ¿En su opinión cree usted que BanEcuador del Cantón Ventanas abre sus puertas según el horario establecido?

Si	
No	

2.- ¿Cuánto tarda en hacer alguna operación en el BanEcuador?

3 a 5 minutos	
5 a 10 minutos	
10 a 15 minutos	
15 minutos o mas	

3.- ¿Según su opinión, los funcionarios de esta institución financiera están al momento de realizar alguna transacción?

Si	
No	
A veces	

4.- Considera usted que las filas en el BanEcuador son:

Lentas	
Rápidas	
Normal	
Muy lentas	

5.- ¿Cuál es su percepción acerca de las filas en el BanEcuador?

No me molesta	
Me molesta	
Me es indiferente	

6.- ¿Cuál cree que es el origen de las congestiones en el BanEcuador?

Falta de capacitación en el banco	
Los funcionarios son muy lentos	
Exceso de transacciones por el cliente	
Otros	

7.- ¿Qué tan eficaz considera usted el servicio en el BanEcuador?

Excelente	
Bueno	
Regular	
Malo	

8.- ¿En su opinión el funcionario de la entidad financiera lo atiende con amabilidad y buena atención?

Si	
No	

9.- ¿Usted queda satisfecho con la atención que le brinda BanEcuador del Cantón Ventanas?

Si	
No	

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DEL BANECUADOR DE VENTANAS.

1. **¿Usted como gerente qué prefiere trabajar solo o en equipo?**

   Prefiero trabajar en equipo porque de esta manera realizamos un mejor trabajo con mayor éxito para la institución.

2. **¿Qué haría si tiene problema con algún empleado?**

   Si llegara a tener problemas con alguno de los colaboradores de la institución conversaría con él para ver qué es lo que estoy haciendo mal.

3. **¿Usted como gerente realiza a sus empleados capacitaciones laborales?**

   En estos momentos no, porque el banco no cuenta con dinero suficiente para realizar este tipo de capacitaciones.

4. **¿Usted realiza alguna motivación a sus empleados por el trabajo que ellos realizan?**

   A veces cuando la ocasión lo amerita realizamos cenas al mejor empleado de la institución.

5. **¿Usted tiene contacto directo con el cliente?**

   Sí, yo mantengo contacto directo con el cliente, asisto a sus cultivos para inspeccionar en que están invirtiendo el crédito que ellos solicitan.