

Gestión administrativa de entidades financieras de la ciudad de Machala

Administrative management of financial institutions in the city of Machala

Resumen

Las actividades administrativas en las entidades financieras han experimentado un cambio en los procesos administrativos y estas presentan diferentes deficiencias en las áreas financieras de acuerdo a las normas y políticas empresariales de cada institución. Esta investigación tiene como objetivo determinar las deficiencias en la gestión administrativa y los procesos existentes en las empresas financiera de la ciudad de Machala. Se analizaron un total de 334 respuestas mediante el sistema estadístico MAS (muestreo aleatorio simple) según el método cuantitativo. Los hallazgos demostraron que los empleados perciben al proceso administrativo con carencias en el área procesos financieros, servicios de calidad, satisfacción de las necesidades del cliente, capacitación sistema financiero, recurso humano y tecnología demostrando un fuerte efecto al desempeño laboral y atención al cliente. Se concluye que, la alta dirección debería desarrollar políticas y normas de aplicación para mejorar la problemática encontrada en las diferentes áreas para obtener máximos beneficios en torno a la gestión administrativa de la entidad bancaria y el desempeño laboral del empleado interno y la satisfacción del cliente externo.

Palabras claves: Gestión administrativa; procesos financieros; desempeño laboral; empleados.

ABSTRACT

Administrative activities in financial institutions have undergone a change in administrative processes and these present different deficiencies in the financial areas according to the business rules and policies of each institution. This research aims to determine the deficiencies in the administrative management and existing processes in the financial companies of the city of Machala. A total of 334 responses were analyzed using the MAS statistical system (simple random sampling) according to the quantitative method. The findings showed that employees perceive the administrative process as lacking in the area of financial processes, quality services, satisfaction of customer needs, financial system training, human resources and technology, demonstrating a strong effect on work performance and customer service. It is concluded that senior management should develop policies and application standards to improve the problems encountered in different areas to obtain maximum benefits around the administrative management of the bank and the work performance of the internal employee and the satisfaction of the external client.

Key words: Administrative management; financial processes; job performance; employees.

Introducción

Actualmente el sistema financiero de la sociedad está inmerso a los nuevos cambios en función a diferentes factores como la tecnología y la administración que se han establecido como un desafío para la entidad bancaria.

La gestión administrativa en una entidad financiera radica en la administración de negocios financieros más eficientes que permitan el mejoramiento continuo de los procesos para brindar un servicio de calidad. Sin embargo para realizar una buena gestión debemos conocer la administración, según el origen de la administración fue desarrollado por “Henri Fayol en el año 1916, constituyéndose en un paradigma del proceso administrativo y de las áreas funcionales” (Mero Vélez, 2018).

La entidad financiera se ve inmersa y vinculada con la gestión administrativa en los procesos comerciales y de servicios, para Ramírez Casco, A., Ramírez Garrido, R., Calderón Moran E. (2017) gestión administrativa es la puesta en práctica de los procesos de administración como planificar, organizar, direccionar para tomar decisiones y acciones para cumplir con objetivos empresariales.

A nivel mundial las entidades financieras están pasando por la peor crisis financiera según Vallejo Ramírez, J. C., Torres Quilles, D. J. & Ochoa, J. M. (2021) ésta crisis se ve identificada a partir de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia COVID-19 siendo una amenaza y un reto para recuperar la economía mundial porque existe subida de precios, aumento de desempleo, poco acceso a los servicios de salud entre otros problemas que provocan una fuerte obra de crisis al sistema financiero.

En Ecuador para Soria Manitio, N. K (2021) existen empresas financieras que presentan problemas en el sector de las microfinanzas como ejemplo la baja colocación de créditos post COVID-19 por los sectores productivos parados y el flujo de liquidez caída por la reprogramación de créditos, por retiro de depósitos o restricción de fuentes de financiamiento, esto ha generado pérdida de cartera de clientes en las entidades bancarias y cooperativas financieras.

El sistema financiero del Ecuador se concentra en la banca privada aunque su sistema la conforman Mutualistas, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Sociedad Financiera y Bancos. El sistema financiero ecuatoriano lo regula y controla la Superintendencia de Bancos y Seguros (2018) que permite resguardar los intereses de los clientes y asegurar el fortalecimiento del sistema financiero dentro de la economía, misma que se encarga de comprar y vender activos en los mercados financieros.

Según Estevez Torres, Z. E. & Clivillé Verdía, A., (2019) el Ecuador dispone de problemas que afectan la recuperación del sistema financiero como: cierre de 33 bancos, incertidumbre en la utilización del sistema bancario local, necesidad de los usuarios de poseer una institución más serias para depositar sus riquezas, creciente insostenibilidad fiscal, deficiencia en los sistemas de información para la administración del riesgo de las instituciones, la Superintendencia no posee una normativa que asegure el control interno de los sistemas de información de gestión de riesgos, monitoreo y evaluación periódica, los bancos del país no disponen de un Manual de Administración Integral de Riesgos que garantice los procesos administrativos que propicie el cambio operativo.

Para Chabusa Vargas, J. L., Delgado Estrada, S. M. & Mackay Castro, C. M. (2019) en el sistema financiero interno de las entidades financieras del Ecuador existen problemas y riesgos como: Fraude internos como pérdidas, eludir leyes políticas, apropiación de bienes, infidelidad de empleados, uso de información indebida, fraude externo como incorporar daños a otras personas u organizaciones, eludir legislación por terceras personas, discriminación e irresponsabilidades en las prácticas laborales y ambiente seguro, incumplimientos involuntarios o negligencia profesional con socios, cliente o usuarios respecto a la práctica con clientes, producto y negocios, daños en activos físicos, falencia en el uso de tecnologías, falencias en la ejecución de procesos y procesamiento de operaciones y relaciones con proveedores y terceros.

En la Provincia de El Oro existen empresas financieras que presentan deficiencias en el mercado en cuanto a la gestión administrativa y la mala atención brindada como problemática principal y, esto se debe a la escasa gestión administrativa y mejoramiento de procesos.

Al hacer un seguimiento más a fondo en la parte interna una investigación previa a los empleados de las instituciones bancarias de la ciudad de Machala, aún no existe un manejo adecuado de todos sus procesos y se presentan problemas como: escaso conocimiento de sistemas financieros, no existe tecnología avanzada, procesos de trámites engorrosos, deficientes resoluciones de reclamos, insatisfacción de los clientes, escasa capacitación de recursos humanos, existen procesos de documentación de manera manual, el control de los procesos no es centralizado en la localidad y tienen dependencia así como existen otra variedad de problemáticas.

Por lo expuesto esta investigación se basó determinar el aporte que tiene la gestión administrativa en brindar el servicio financiero a la ciudadanía mediante un diseño de propuestas que permita el mejoramiento de los procesos de manera continua. Planteado de esta manera se propone las hipótesis.

Hipótesis principal. * Con el diseño de un sistema de gestión administrativa se permitirá a los administradores tener una visión más amplia para mejorar los servicios financieros.

Hipótesis secundarias. * Mediante el mejoramiento de procesos financieros se permitirá brindar un servicio de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes. * Con la capacitación de un programa de sistemas de procesos financieros se mejorará el conocimiento y aprendizaje del recurso humano. * A través de la implementación de nuevas tecnologías existirá el mejoramiento de los procesos de manera centralizada en su localidad.

Esta investigación carece de trabajos previos sobre la gestión administrativa y el mejoramiento de procesos financieros en la ciudad de Machala, por lo que este estudio permitirá a los gerentes, jefes y administradores de una entidad bancaria obtengan el conocimiento de la situación actual del servicio que ofrecen, garantizando una mejor toma de decisiones.

Para brindar un mejor servicio en una entidad bancaria debemos tener claro que es la administración para así aportar con los conocimientos que esta ciencia nos brinda y

así aplicar dentro de una entidad. Administrar es “planificación, organización, coordinación, desarrollo y control del desempeño eficiente del personal de una empresa” (Armijos, 2019).

El objetivo general de la investigación es Determinar las deficiencias en la gestión administrativa y los procesos existentes en las empresas financiera de la ciudad de Machala.

Objetivos específicos: * Determinar los procesos financieros adecuados para brindar un servicio de calidad y satisfacción de las necesidades de los clientes. * Establecer un programa de capacitación sobre manejo de sistemas financieros para mejorar el conocimiento y aprendizaje del recurso humano. * Implementar nuevas tecnologías para el mejoramiento de los procesos financieros de manera centralizada en la localidad.

Expresan González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020) La gestión administrativa es un elemento fundamental en la administración, es sistémico y sirve como soporte al desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico, es decir es un proceso que contempla cuatro funciones: planificar, organizar, direccionar y controlar.

El diseño e implementación de un modelo de gestión administrativa “lograré mejorar la utilización eficiente y eficaz de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros con el objetivo de lograr un crecimiento de la institución fundamentada en la prestación de servicios financieros de calidad para sus socios, y que forme parte del crecimiento financiero actual” (Castillo Fiallos, 2018).

Por otra parte expresan Aguilar Saldaña, C. M., Palomino Alvarado, G. D. M., & Suarez Ríos, H. M. (2020) que la gestión administrativa y financiera bien dirigida ayuda a disponer de una eficiente administración y capacidad de gastos en el uso de sus recursos para cumplir con los objetivos empresariales y así no presenciar errores que conduzcan a procesos administrativos y penales.

Una vez implementado un modelo de gestión administrativa se realizará la práctica como indican García Bravo, M. E.; Hurtado García, K. R.; Ponce Álava, V. & Sánchez Moreira, J. M. (2021) se convierten en una actividad donde deben vincularse los principios y prácticas modernas de la administración, de conjunto con el mantenimiento de su idiosincrasia, sistema estatutario, de principios y valores propios del movimiento cooperativo. Esto indica que una institución con una moderna administración sería un referente bancario en la sociedad.

Es preciso indicar según Mosquera Choco, E. O., Erazo Álvarez, J. C., & Narváez Zurita, C. I. (2019) la gestión financiera abarca varios procesos de gestión sin importar el tamaño o sector al que está enfocada la empresa y, para cumplir con la gestión se integra las actividades y además se optimiza.

Para hablar del crecimiento financiero es necesario hacer un análisis financiero como expresan Cabrera Bravo, C. C, Fuentes Zurita, M. P & Cerezo Segovia, G. (2017) es una técnica de evaluación operativa de la empresa para diagnosticar la situación real y la proyección de cualquier acontecimiento orientado a la ejecución de objetivos que

permitan ser más competitivos y eficientes desde la perspectiva económica y financiera. Además es necesario realizar una auditoría integral como indican Cantos Ochoa, M. E. (2019) es decir que permita evaluar la información financiera, identificar las diferentes inconformidades de la gestión administrativa respecto al uso óptimo de los recursos y el cumplimiento de las metas propuestas para garantizar el control interno de la entidad.

Sin embargo para Herrera Leiva, S. D., Mantilla Lazo, D.M & Vega Castillo J. M. (2020) el proceso administrativo es la actividad que desarrollan los administradores dentro de una organización llevar a cabo los procesos de la planeación, organización, dirección y control de una empresa.

Cabe mencionar que las empresas según Vásquez Ponce, G. O. A., Pinales Pilozo, D. H. & Morales Chávez, V. E. (2021) necesitan un buen proceso administrativo que es trabajar de manera eficaz en diferentes áreas de una organización para mejorar la productividad, competitividad y adaptación a los nuevos cambios del mercado, todo esto se logra con el planteamiento de estrategias que permitan alcanzar el desarrollo empresarial.

Sin embargo es importante indicar que en las entidades bancarias existen deficiencias sobre el manejo de una buena gestión financiera, como indican Gabriel Pérez, T., Vargas Pérez, E., Cruz Tuanama, J. & Villafuerte De La Cruz, A. (2021) las personas para realizar una buena gestión de las finanzas deben tener responsabilidad de practicar una correcta gestión de las finanzas para ser eficaces en el uso de dinero, realizar presupuestos, controlar e invertir y pagar obligaciones a tiempo.

Si no existe buena gestión financiera por el personal que ejecuta la actividad se presentarán deficiencias como indican Huacchillo Parado, L. A., Ramos Farroñan, E. V. & Pulache Lozada, J. L. (2020) la gestión financiera y la toma de decisiones puede conducir a un endeudamiento financiero de una empresa producto de una escasa información financiera y si no existe la capacidad de comprender por la persona que la dirige para generar una estabilidad financiera. Por otro lado García Mata, O., Zorrilla del Castillo, A. L., Briseño García, A. & Aran-go Herrera, E. (2020) expresan que es necesario diseñar e instrumentar políticas públicas de inclusión financiera orientadas a la actitud, comportamiento y conocimiento financiero para crear conciencia en las personas con bajo conocimiento y fortalecer las decisiones de políticas de inclusión financiera orientada a la toma de decisiones.

Si existe en las instituciones bancarias instrumentos de conocimiento financiero para la toma de decisiones se aplicará un buen sistema financiero. Según Ordoñez Granda, E. M, Narváez Zurita, C. I. & Erazo Alvarez, J. C (2020) el sistema financiero es el óptimo funcionamiento de la economía por cuanto se realizan diferentes actividades financieras que contribuyen a elevar el crecimiento económico y bienestar de la población. Esto indica que el sistema financiero se concentra en los activos y pasivos financieros, los mercados y las instituciones financieras. Para Merton R. & Venegas Martínez, F. (2021) el funcionamiento del sistema financiero es esencial en las empresas porque permite incrementar la eficiencia de los sistemas a través de instrumentos financieros, modelos, técnicas, herramientas y metodologías novedosas como la tecnología de la información.

Con los acontecimientos presentados en las entidades financieras es recomendable según Cabrera Encalada, S. M., Erazo Alvarez, J. C. & Narváez Zurita, C. I. (2021) hacer un control interno para el cumplimiento de funciones como proteger los recursos de la organización, garantizar la eficiencia y la eficacia de las operaciones encaminadas a los intereses institucionales para velar por la seguridad de la información generada en las entidades. Por otro lado Calle Alvarez, G. O., Narváez Zurita, C. I. & Erazo Alvarez, J. C. (2020) indican que el control interno es fundamental dentro de las organizaciones y comprende un plan de la organización para realizar procedimientos coordinados que permiten verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera.

Según Sotomayor, Sánchez., A. M., Criollo Farías, K. A., & Gutiérrez Jaramillo, N. D. (2020) consideran que el control interno en un sistema financiero influye en la mejora de procesos e intervienen en los sistemas de contabilidad y la responsabilidad recae en los líderes de cada área de la organización.

De este modo es importante aplicar una buena gestión financiera como indica Sánchez Collazos, H. (2019) es la contribución a la generación de riqueza o valor agregado a una empresa siempre que los directivos o gerentes tomen decisiones financieras fundamentadas en operación, inversión y financiación correcta, con bases y conocimientos especializados. Sin embargo en la actualidad Pérez Alvarez, R. B. (2019) menciona que la función financiera es vital en la administración de una organización donde se presencia un sistema que controla el empleo de la totalidad de sus fondos.

Según Mayorga Díaz, M. P., Masabanda Baltazar, A. B, Garcés Pico, A. F. & Toaza Tipantasig, S. E. (2019) en algunas instituciones bancarias del Ecuador como las Cooperativas de Ahorro y Crédito se exige la adopción de Responsabilidad Social como parte de la Cultura Organizacional, si los recursos económicos son obtenidos de la sociedad y se aplica mediante herramientas de análisis de resultados por periodos, proyecciones, integración económica y la administración del negocio. Por otro lado Acosta Palomeque, G. R. (2019) menciona que la responsabilidad social es el comportamiento ético y transparente en la toma de decisiones de las actividades de la empresa que tiene impacto en la sociedad y el medio ambiente contribuyendo al desarrollo sostenible y bienestar de los ciudadanos. Otro de los procesos a considerar para mejorar el sistema financiero en una institución es adaptar la empresa a la nueva tecnología.

Con los avances tecnológicos las empresas han tenido que adaptarse a sistemas digitales para brindar un mejor servicio como expresa Mediomundo, C. (2022) la digitalización del sistema financiero transforma la vida de los individuos mediante el uso del internet procedimientos que es combinar el desafío tecnológico con las nuevas fórmulas que experimentan las TIC. A éste proceso digital se le define el nombre de Fintech, como expresan Rodríguez Hevia, L. F. & Rodríguez, A. M. (2020) es la innovación y generación de propuestas de valor para los clientes basados en creatividad, flexibilidad y capacidad para conocer al cliente y entregarles productos y servicios digitales. Así los bancos adquieren agilidad e innovación de la capacidad de las Fintech para desarrollar soluciones y sostenibilidad de un negocio. Para Acuña Muñoz O. (2020) el proceso financiero se logra mediante la variable conocimiento para el uso del sistema financiero innovador.

Metodología

La investigación realizada es transversal, descriptiva, según expresa Ramos Galarza, C. (2020) es una investigación tipo exploratoria y con un enfoque cuantitativo como indica Hurtado, F. (2020) tiene finalidad de obtener la realidad de la empresa conocer más y buscar la solución a una problemática.

La población inmersa estuvo conformada por personal empleados un total de 2500 empleados como muestra de las entidades financieras de la ciudad de Machala, Provincia de El Oro, información obtenida según base de datos de la Super Intendencia de Bancos, donde se aplicó una encuesta a los empleados y se obtuvo como dato información importante y relevante sobre los servicios que brindan las entidades.

La muestra fue obtenida mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, que permitió elegir la muestra a estudiar de manera individual a través de un proceso aleatorio identificando a la población de las entidades financieras.

Se realizó de manera física y directa la investigación a empleados masculino 126 con un 38% y mujeres 208 con un 62%, siendo éstos gerentes generales, gerente de agencia, jefe operativo, jefes de cajas y demás empleados de las instituciones financieras. La edad de los empleados está entre los 21 años y 55 años. Para la investigación del personal de las entidades financieras se aplicó el sistema estadístico MAS (muestreo aleatorio simple) permitiendo calcular la muestra mediante la fórmula $n = z^2 * p * q * N / (N - 1) e^2 + z^2 * p * q$ con un margen de error admisible del (5%=0,05) dando como resultado un total de 334 encuestas aplicadas al personal de empleados.

Para realizar el levantamiento de la información se realizó un plan de recolección de datos, donde se diseñó un modelo de encuesta que permitió mediante el tiempo y la aplicación de variables de la escala de Likert obtener la medición de la información precisa de cada una de las variables encontradas en la problemática como: *Procesos financieros*, *Servicio de calidad*, *Recurso humano*, *Implementación nueva tecnología* donde sus preguntas fueron tomadas de (Mora N. , 2011) y se aplicó escalas MD=muy de acuerdo; AD=algo de acuerdo; ND-NDA=Ni de acuerdo – ni en desacuerdo; AED=Algo en desacuerdo; MED=Muy en desacuerdo. Las variables *Satisfacción de las necesidades del cliente* con la escala 1=Nada satisfecho, 2=Poco satisfecho, 3=Neutral, 4=Muy satisfecho, 5=Totalmente satisfecho y *Capacitación Sistema Financiero* con escala de MD=muy de acuerdo; AD=algo de acuerdo; ND-NDA=Ni de acuerdo – ni en desacuerdo; AED=Algo en desacuerdo; MED=Muy en desacuerdo tomando las preguntas de los autores (Vélez García K. M., 2021).

Para el análisis e interpretación de resultados se realizó mediante tablas estadísticas y conteo de las encuestas a través de la plataforma de software SPSS, lo que permitió obtener información de la realidad actual de las entidades financieras y que actualmente está presentando deficiencias en sus servicios brindados por la escases del manejo y aplicación de una buena estructura organizacional y un sistema de gestión administrativo.

Para el desarrollo de la información se cumplió con los estándares éticos de la investigación previo consentimiento de los empleados guardando confidencialidad sin exposición a riesgos físicos y psicológicos.

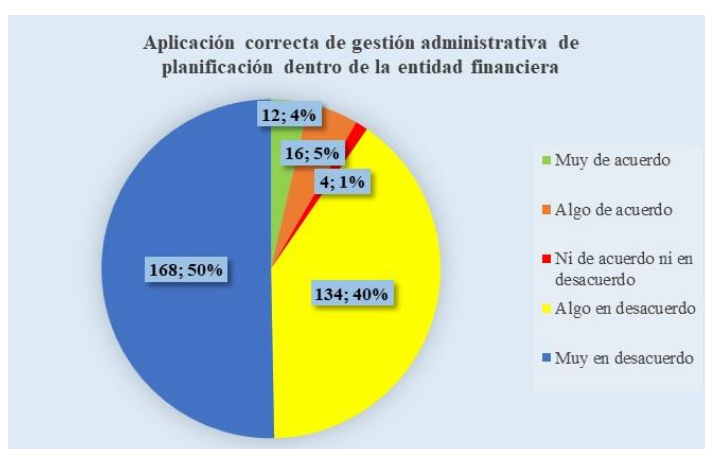
Resultados

Con la aplicación de la investigación se determinó los siguientes resultados según la estadística que evidencia la realidad de las empresas y así se determinó las nuevas estrategias a aplicar para mejorar el proceso administrativo de las entidades financieras.

Dentro de la información obtenida de la muestra de 334 empleados Figura 1 se identificó que respecto a la gestión administrativa de planificación un 50% de los empleados opinó estar en desacuerdo con la aplicación correcta de gestión administrativa de planificación dentro de la entidad financiera, un 40% algo en desacuerdo, un 5% algo de acuerdo, un 4% muy de acuerdo y un 1% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura 1

Gestión administrativa de planificación



Esto evidencia que según la experiencia de los empleados no se está aplicando una buena planificación administrativa en las entidades financieras porque están muy en desacuerdo y algo en desacuerdo sobre ésta gestión, es importante considerar este resultado para que las instituciones puedan retomar una investigación más precisa donde se pueda generar una planificación estratégica en base a resultados de acuerdo a las necesidades.

Referente a los datos encontrados en la Figura 2 sobre Gestión administrativa de organización de las entidades financieras se estableció que un 44% de los empleados indican estar algo en desacuerdo con la gestión administrativa de organización utilizada por cuanto no es la correcta, mientras que un 40% menciona estar muy en desacuerdo, un 7% muy de acuerdo, un 5% algo de acuerdo y un 4% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto refleja una baja aceptación sobre cómo se están desarrollando los procesos dentro de una entidad financiera.

Figura 2

Gestión administrativa de organización

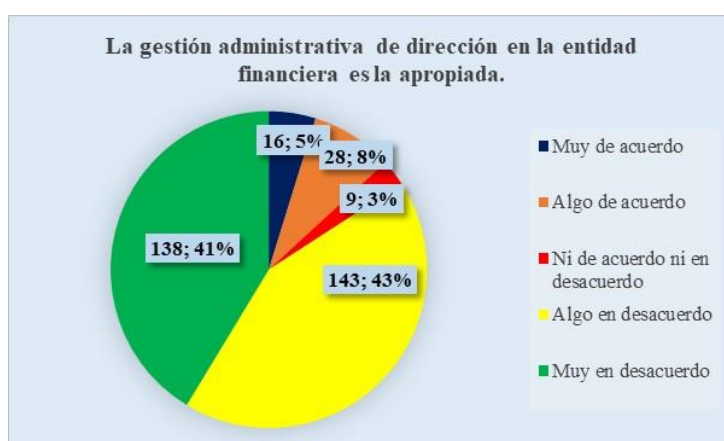


Sin lugar a duda la organización dentro de las entidades financieras no es la adecuada según como se están gestionando los procesos, porque existe información importante de rechazo como estar algo en desacuerdo, muy en desacuerdo sobre ésta gestión, las autoridades deben tomar decisiones urgentes para estudiar el proceso de cómo mejorar la organización de las actividades dentro de sus empresas y así demostrar mayor efectividad en sus actividades con resultados eficientes.

En la investigación realizada según Figura 3 Gestión administrativa de dirección se evidenció que un 43% de los empleados está algo en desacuerdo por cuanto la gestión administrativa de dirección no es la apropiada dentro de las entidades financieras, así mismo un 41% manifestó estar muy en desacuerdo, un 8% algo de acuerdo, un 5% muy de acuerdo y un 3% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura 3

Gestión administrativa de dirección



Es notorio según resultados que existe deficiencias de la gestión administrativa de dirección en las entidades financieras, el alto porcentaje de algo en desacuerdo y muy en desacuerdo demuestra que las direcciones de las entidades financieras no son las apropiadas, se considera que las autoridades de las entidades financieras deben evaluar el proceso de dirección para identificar las deficiencias más internas para mejorar a través

de estrategias y así brindar un mejor servicio tanto a los empleados internos como a los clientes externos.

Los datos estadísticos de los encuestados indican en la Figura 4 que existe un bajo control de la gestión administrativa de control en las entidades financieras manifestando que no es la adecuada por estar un 53% algo en desacuerdo, un 30% muy en desacuerdo, un 11% muy de acuerdo, 4% algo de acuerdo, un 2% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

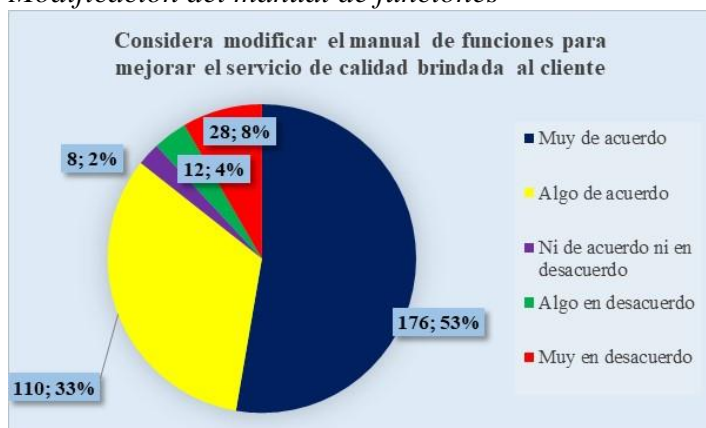
Figura 4
Gestión administrativa de control



La gestión administrativa de control en las entidades financieras no son adecuadas por cuanto existe un alto valor respecto a los resultados en estar algo en desacuerdo y muy en desacuerdo, es necesario mejorar la parte de control en las entidades con el propósito de brindar mayor control en cada uno de los procesos financieros en las diferentes empresas.

La información presentada en la Figura 5 respecto a la modificación del manual de funciones, los empleados indican estar muy de acuerdo un 53% considerar modificar el manual de funciones para mejorar el servicio de calidad brindada al cliente, 33% algo de acuerdo, 8% muy en desacuerdo, 4% algo en desacuerdo y un 2% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura 5
Modificación del manual de funciones



Según los resultados altos respecto al estar muy de acuerdo y algo de acuerdo con la modificación del manual de funciones, se recomienda a las autoridades de las entidades financieras mejorar su manual de funciones para brindar un servicio de calidad al cliente.

Los datos brindados en la Figura 6 evidencia que en las instituciones financieras los empleados están un 53% muy en desacuerdo con la entidad financiera por cuanto no cuenta con materiales, equipos, instalaciones y personal adecuado para brindar un excelente servicio de calidad al cliente, un 33% opina estar algo en desacuerdo, 8% muy de acuerdo, 4% algo de acuerdo y un 2% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura 6

Materiales, equipos, instalaciones y personal adecuado para brindar servicio de calidad



Es importante considerar que las entidades financieras realicen un análisis más profundo de las necesidades de las instituciones y realicen innovación y los cambios pertinentes para brindar un mejor servicio de calidad al cliente por cuanto los empleados indican que están muy en desacuerdo y algo en desacuerdo con los materiales, equipos, instalaciones y personal que cuenta las empresas.

La investigación presentada en la Figura 7 respecto a la calificación del servicio brindado a los clientes y satisfacción sobre reclamos en las entidades financieras, indican los empleados un 37% estar poco satisfecho, 31% es neutral, 14% nada satisfecho, 13% muy satisfecho y un 5% totalmente satisfecho.

Figura 7

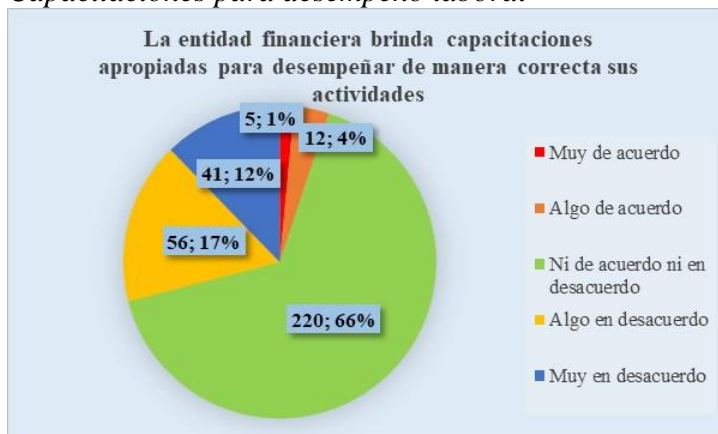
Servicio brindado y satisfacción del cliente



Hay que considerar los resultados de los empleados donde indican que el servicio brindado a los clientes y su satisfacción sobre reclamos es poco satisfecho, un grupo se mantiene en la decisión neutral y un valor nada satisfecho suman a la realidad de las empresas que se presencia deficiencia en la satisfacción del cliente, es necesario mejorar con nuevas estrategias de gestión.

Durante la investigación se determinó en los datos de la Figura 8 que las entidades financieras realizan capacitaciones para desempeñar las actividades de los empleados considerando que un 66% opinó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 17% algo en desacuerdo, 12% muy en desacuerdo, 4% algo de acuerdo y un 1% muy de acuerdo.

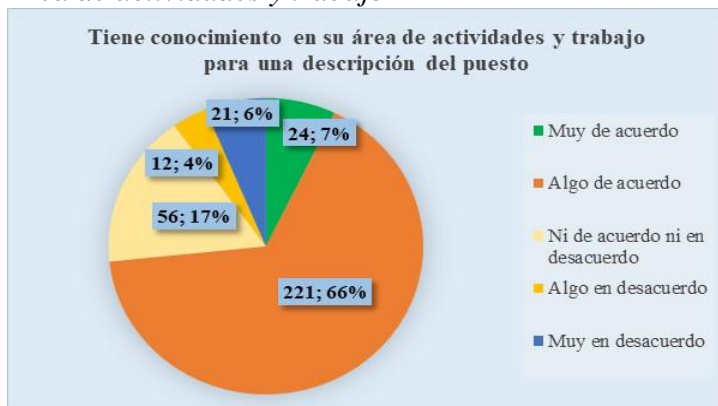
Figura 8
Capacitaciones para desempeño laboral



Se analiza que los empleados de las instituciones manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con las capacitaciones que brindan las entidades financieras, esto indica que se realizan capacitaciones de acuerdo a las necesidades presentadas en el momento, es importante considerar si existe actualización de temas avanzados, el personal sea capacitado y actualizado según las nuevas tendencias para mejorar el servicio institucional.

Las encuestas aplicadas según Figura 9 indican que los empleados tienen conocimiento en su área de actividades y trabajo según su puesto asignado, un 66% está algo de acuerdo, 17% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7% muy de acuerdo, 6% muy en desacuerdo y un 4% algo en desacuerdo.

Figura 9
Área de actividades y trabajo

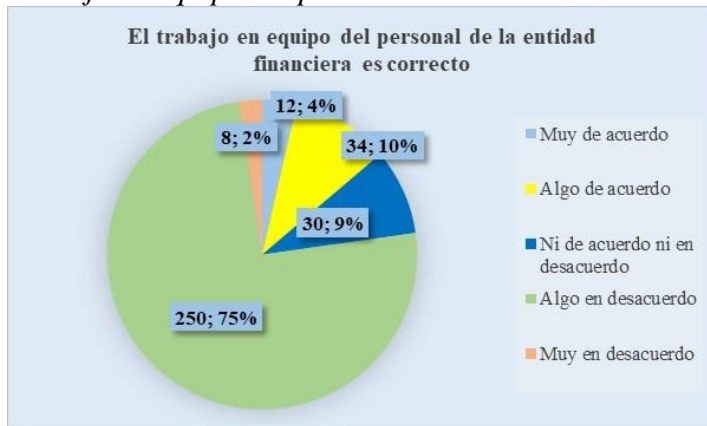


Un alto porcentaje de empleados indica estar algo de acuerdo respecto a su conocimiento en su área de actividades y trabajo para una descripción del puesto, se determina que el personal es el adecuado y se encuentra estratégicamente ubicado en su área de trabajo, no es necesario hacer cambios, hay que mejorar su desempeño con nuevas estrategias respecto a su área de trabajo.

Durante la investigación a los encuestados según Figura 10 se identificó que un 75% está algo en desacuerdo respecto al trabajo en equipos del personal de la entidad financiera si es correcto, 10% algo de acuerdo, 9% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4% muy de acuerdo y un 2% muy de acuerdo.

Figura 10

Trabajo en equipo del personal

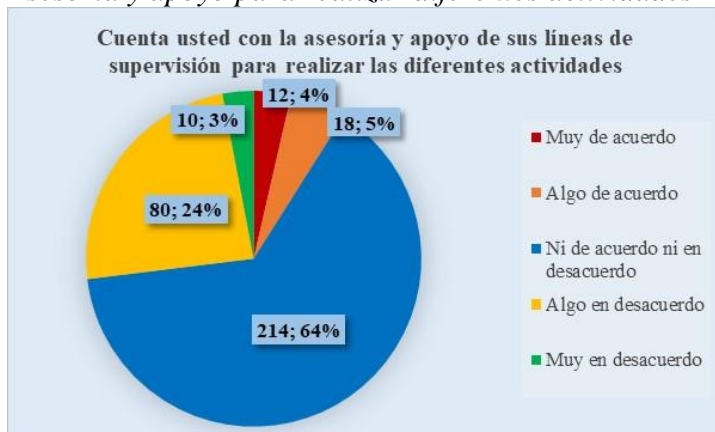


El personal de las instituciones financieras está algo en desacuerdo que el trabajo en equipo del personal de la entidad financiera es correcto. Es recomendable generar estrategias para que las actividades de trabajo en equipo del personal sea la adecuada y se gestione un mejor servicio hacia el personal interno y los clientes externos.

Durante la investigación según Figura 11 se estableció que un 64% de los empleados está ni de acuerdo ni en desacuerdo que el personal cuenta con la asesoría y apoyo de sus líneas de supervisión para realizar las diferentes actividades, 24% algo en desacuerdo, 5% algo de acuerdo, 4% muy de acuerdo y un 3% muy en desacuerdo.

Figura 11

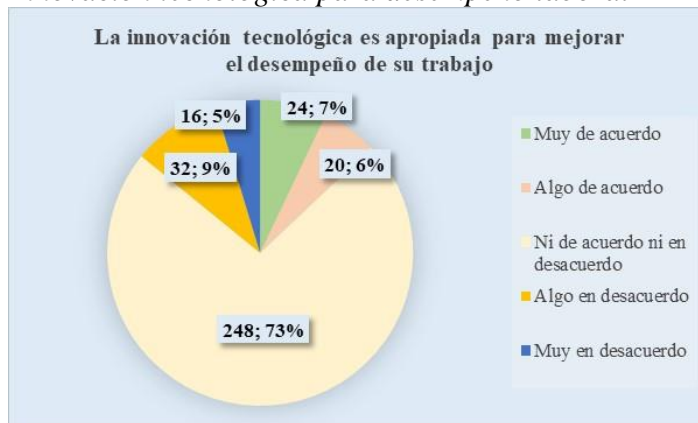
Asesoría y apoyo para realizar diferentes actividades



Según resultados ni de acuerdo ni en desacuerdo los empleados se mantienen que cuentan con la asesoría y apoyo de sus líneas de supervisión para realizar las diferentes actividades, se considera importante llevar el trabajo y gestión de sus actividades de la manera como se ha desarrollado actualmente.

Los datos de la Figura 12 se mantiene en su opinión un 73% ni de acuerdo ni en desacuerdo con la innovación tecnológica es apropiada para mejorar el desempeño de su trabajo, 9% algo en desacuerdo, 7% muy de acuerdo, 6% algo de acuerdo y un 5% muy de acuerdo.

Figura 12
Innovación tecnológica para desempeño laboral



Los resultados evidencian que ni de acuerdo ni en desacuerdo el personal manifiesta que la innovación tecnológica es apropiada, el personal ha desempeñado su trabajo de manera eficiente brindando un mejor servicio, si las entidades financieras innovan su tecnología el personal seguirá brindando su servicio eficiente.

Según la investigación se determina resultados de la Figura 13 que un 79% los empleados indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre contar con un sistema contable adecuado y actualizado en la entidad financiera, 8% algo en desacuerdo, 7% muy de acuerdo, 4% algo de acuerdo y un 2% muy en desacuerdo.

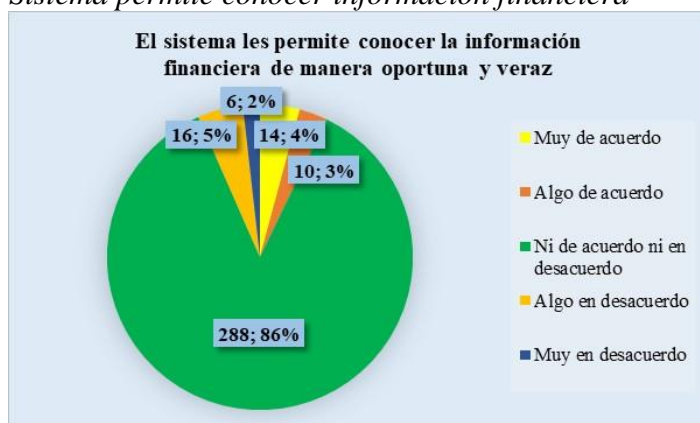
Figura 13
Sistema contable adecuado y actualizado



Los datos indican ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre el sistema contable, las entidades si cuentan con un sistema contable y actualizado, es recomendable que los empleados se adapten al sistema y mejoren su aplicación para realizar las diferentes gestiones administrativas financieras y brinden un mejor servicio al cliente.

Los encuestados indican según Figura 14 que un 86% de empleados está ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre el sistema si permite conocer información financiera oportuna y veraz, 5% algo en desacuerdo, 4% muy de acuerdo, 3% algo de acuerdo y un 2% muy en desacuerdo.

Figura 14
Sistema permite conocer información financiera



Los empleados opinan ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre el sistema contable, éste permite brindar información de manera oportuna y veraz, se recomienda adaptarse al sistema para gestionar de manera eficaz las actividades en los diferentes procesos financieros.

Conclusiones

Se concluye que las entidades financieras del mercado de la ciudad de Machala presentan deficiencias en la gestión administrativa y en los diferentes procesos financieros según problemáticas encontradas como procesos financieros, servicio de calidad, recurso humano, implementación nueva tecnología.

De acuerdo al análisis estadístico que las entidades financieras deben mejorar los procesos financieros en la gestión administrativa de planificación, organización, dirección y control para mejorar el servicio de calidad a los clientes y satisfacer sus necesidades.

Es necesario hacer cambios al manual de funciones de las entidades financieras para mejorar el desempeño laboral en el trabajo de los empleados. Además de hacer cambios de nuevos materiales, equipos, instalaciones y personal adecuado para brindar un mejor servicio a los clientes.

Mejorar el servicio de atención y reclamos a los clientes para generar mayor satisfacción y solución a sus necesidades respecto a los procesos financieros. Es importante que las entidades mejoren a través de estrategias la relación del trabajo en equipo entre empleados y autoridades para generar servicio adecuado.

Las entidades financieras deben realizar capacitaciones a los empleados sobre un programa de sistemas de procesos financieros actualizados, deben innovar los sistemas que actualmente disponen para generar mayor conocimiento y aprendizaje del recurso humano.

Aunque los empleados consideran que la tecnología que existe actualmente en las entidades financieras son correctas, es necesario siempre estar innovando con la actualización según las nuevas tendencias del mercado e implementar nuevas tecnologías para mejorar los procesos financieros de manera centralizada en su área local.

Discusión

Las entidades financieras de la ciudad de Machala se han confiado de mantener una estabilidad de sus clientes que recurren a diario a sus empresas y, se han despreocupado de la parte más importante que es brindar un buen servicio de calidad y atención al cliente. Para que este proceso de buen servicio se dé en las entidades es necesario que las empresas realicen una reestructuración en sus procesos para mejorar cada una de sus actividades. Crean estar bien en cuando a funcionamiento de la empresa y sus servicios brindados y no han considerado las deficiencias que tienen respecto a gestión administrativa de planificación, organización, dirección y control de sus actividades.

Es necesario que trabajen en los cambios del manual de funciones de las entidades financieras de manera que les permitan mejorar el servicio desempeñado por los empleados, es aquí donde se contradicen las instituciones, creen que tienen un manual aprobado y ya no es necesario hacer cambios porque dependen de las altas direcciones y no realizan sus actividades de acuerdo a su entorno o localidad, por cuanto en cada sector es distinto el mercado según su ciudad, ésta información referente se indica porque existe en el medio instituciones bancarias que se abstienen a tomar decisiones locales por cuanto dependen de oficinas matriz y si no reciben autorización no proceden, es aquí donde se da la problemática de los reclamos de clientes insatisfechos al tener que esperar a recibir aprobación por parte de los altos mandos. Hay que brindar calidad en servicio según (Monroy Ceseña, 2019) una empresa debe cumplir con las expectativas del cliente acerca de la calidad del servicio que recibirá por cuanto la competencia es fuerte y el cliente toma la decisión de acudir donde le brindan un mejor servicio y se siente bien atendido. Es importante para agilizar los procesos y servicios financieros trabajar en equipos, que las autoridades trabajen con su personal jerárquico de manera eficiente.

Cómo mejorar estos servicios, realmente las autoridades financieras deben hacer conciencia de cada evaluación periódica que realizan respecto a sus actividades y tomar decisiones correctivas que permitan mejorar un servicio de calidad. Si es necesario actualizar programas de sistemas financieros es importante hacerlo, aún se presencia en el mercado por ejemplo sistemas caducos en entidades financieras como Cooperativas de Ahorro y Créditos que manejan algunos procesos de manera manual y no implementan nuevas tecnologías más avanzadas para agilizar sus procesos y general calidad en sus servicios. El cambio es ahora, un cliente bien atendido es un cliente satisfecho.

Realizar la presente investigación ha presentado limitaciones y dificultad al obtener la información por cuanto los empleados tienen el temor de brindar información

que les implique después ser destituidos de sus puestos de trabajo. Sin embargo, de manera física se obtuvo los datos reales.

Los resultados han permitido dejar una puerta abierta a futuras investigaciones en las entidades financieras como la evaluación de la calidad de servicio brindado a los clientes y propuesta de planes estratégicos en la entidad local.

Referencias Bibliográficas

- Acosta Palometque, G. R. (2019). Responsabilidad social empresarial: inclusión financiera en el sistema bancario privado ecuatoriano. *Scielo. Visión del Futuro*, 1-20.
- Acuña Muñoz, O. (2020). Factores socioculturales y demográficos que inciden en la adopción de un servicio financiero innovador. *Trama*, 115-165.
- Alguilar Saldaña, C. M. (2020). Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020. *Multidisciplinar*, 613-634.
- Armijos, F. B. (2019). Gestión de administración de los recursos. *Universidad de Cienfuegos*, 163-170.
- Bancos, S. d. (2018). *Comportamiento financiero: banco de desarrollo. Período Diciembre 2017 - Diciembre 2018*. . Guayaquil: [Financial behavior: development bank. Recuperado el 2023, de <https://n9.cl/xve8>
- Cabrera Bravo, C. C. (2017). La Gestión Financiera aplicada a las organizaciones. *Dominio de las Ciencias*, 220-232.
- Cabrera Encalada, S. M. (2021). El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Desconcentradas del ejecutivo. *Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 696-793.
- Calle Alvarez, G. O. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Domino de las Ciencias*, 429-465.
- Cantos Ochoa, M. E. (2019). La Auditoría Integral como herramienta de validación de la gestión institucional. *TELOS*, 422.448.
- Castillo Fiallos, M. P. (2018). Diseño e implementación de un modelo de gestión administrativo para entidades financieras. Su incidencia en los indicadores de gestión. *Mikarimin*, 9-26.
- Chabusa Vargas, J. L. (2019). Administración del riesgo operativo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador. *Ciencias Sociales*, 134-147.
- Estevez Torres, Z. E. (2019). Problemas que afectan el desempeño del sistema financiero ecuatoriano en el siglo XXI. *Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-17.
- Gabriel Pérez, T., Vargas Pérez, E., Cruz Tuanama, J., & Villafuerte De La Cruz, A. (2021). Educación financiera, gestión financiera en usuarios de entidades bancarias de la provincia de San Matín. *UCV Hacer*, 11.21.
- García Bravo, M. E., Hurtado García, K. R., Ponce Álava, V., & Sánchez Moreira, J. M. (2021). Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito. *COODES*, 227-242.
- García Mata, O. Z.-g. (2020). Actitud financiera, comportamiento financiero y conocimiento financiero en México. *Cuadernos de Economía*, 431-457.
- González Rodríguez, S. S. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 32-37.

- Herrera Leiva, S. D. (2020). Proceso administrativo de área de Recursos Humanos en la Empresa “Las Limas S. A.” de la ciudad de Estelí en el periodo 2018-2019. *Farem Estelí*.
- Huacchillo Parado, L. A. (2020). La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras. *Universidad y Sociedad*, 356-362.
- Hurtado, F. (2020). Fundamentos metodológicos de la investigación: El Génesis del nuevo Conocimiento. *Scientific*, 99-119.
- Mayorga Díaz, M. P. (2019). Análisis del enfoque social en el Sistema Financiero Popular y Solidario ecuatoriano. *Cofin La Habana*, 1-10.
- Mediomundo, C. (2022). El Ecosistema Fintech (Tecnología Financiera) como instrumento de transformación del sistema bancario tradicional en beneficio del cliente. *Gestión I+D*, 12-39.
- Mero Vélez, J. (Julio de 2018). Empresa, Administración y proceso administrativo. *FIPCAEC*, 84-102.
- Merton R., V. M. (2021). Tendencias y perspectivas de la ciencia financiera: un artículo de revisión. *Nueva Época REMEF*, 1-15.
- Monroy Ceseña, M. A. (2019). Evaluación de la calidad en el servicio y su impacto y la lealtad en Bancomer. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda Época*, 190-211.
- Mora, N. (2011). *Modelo de procedimientos administrativos y financieros para el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Cayambe*. Ibarra: ESPOCH.
- Mora, N. (2011). *Modelo de procedimientos administrativos y financieros para el área de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Pedro de Cayambe"*. Ibarra: ESPOCH.
- Mosquera Choco, E. O. (2019). Estrategias Administrativas y Financieras: herramientas clave para una gestión eficiente. *COINONIA*, 32-67.
- Ordoñez Granda, E. M. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Koinonia*, 195-225.
- Pérez Alvarez, R. B. (2019). Las finanzas: una mirada desde el enfoque ciencia, tecnología y sociedad. *Revista Scielo*, 1-8.
- Ramírez Casco, A. R. (Enero de 2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la economía*, 5-21.
- Ramos, G. C. (2020). Los Alcances de una Investigación. *CienciAmérica*, 1-5.
- Rodríguez Hevia, L. F. (2020). La transformación digital en el sistema financiero: Un nuevo paradigma para los agentes que intervienen. *Revista de Ciencias Sociales, Artes y Lenguas*, 1-20.
- Sánchez Collazos, H. (2019). Finanzas para no financieros. *Revista Venezolana de Gerencia*, 669-671.
- Soria Maníto, N. K. (2021). Determinantes de la morosidad en las microempresas en Ecuador: Análisis y estudio Banco Central. *FIPCAEC*, 222-236.
- Sotomayor, S. A. (2020). Control interno como herramienta eficiente para la gestión financiera y contable de las empresas camaroneras. *Digital Publisher CEIT*, 194-205.
- Vallejo Ramírez, J. C. (2021). Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia. *ECA SINERGIA*, 17-24.
- Vasquez Ponce, G. O. (2021). Proceso Administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las MYPIMES. *Publicando*, 258-278.

Vélez García, K. M. (2021). Desempeño y Gestión por competencias del talento humano en la Fundación Fondo Ecuatoriano Popularum Progressio. *Revista Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 350-363.

Vélez García, K. M., Loo Carbajal, G. I., & Esquivel García, R. (2021). Desempeño y gestión por competencias del talento humano en la Fundación Fondo Ecuatoriano Popularum Progressio. *Revista Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 250-363.